

## Analisis Sistem pada Layanan Ask a Librarian di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Adhi Dewantara<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

### ARTICLE INFO

**Keywords:** layanan perpustakaan, teknologi

#### Article history

Submitted: 15-11-2023

Accepted: 19-11-2023

Revised: 27-11-2023

Available online: 01-12-2023

Published regularly:

December 2023

\*Corresponding Author

Email adress:

[adhi.dewantara-](mailto:adhi.dewantara-2021@vokasi.unair.ac.id)

[2021@vokasi.unair.ac.id](mailto:2021@vokasi.unair.ac.id)

### ABSTRACT

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan mengenai layanan perpustakaan online "Ask a Librarian". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan perpustakaan online "Ask a Librarian" di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Metode kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara, dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan layanan tersebut, termasuk keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur IT. Sebagai respons, ITS mengambil inisiatif dengan membuat layanan yang mengikuti tren teknologi, seperti booming chat dan penggunaan WhatsApp, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan bantuan kepada pengguna. Inovasi "Ask a Librarian" terbukti sebagai langkah positif dalam menjawab kebutuhan pengguna di era digital, meskipun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi ini, perlu dilakukan penguatan sumber daya manusia, kerjasama dengan pakar IT, dan pengembangan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini mendapatkan respon positif dari pengguna, sebagian besar menyukai akses yang mudah dan respons cepat. Ini menandakan keberhasilan inisiatif perpustakaan ITS dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi, dan dapat menjadi inspirasi bagi perpustakaan lain dalam mengembangkan inovasi serupa. Dengan terus memperbaiki kendala dan melibatkan pengguna, perpustakaan dapat tetap relevan dan efektif dalam menyediakan layanan di era digital.

**How to Cite:** Dewantara, A. (2023). Analisis sistem pada layanan Ask a Librarian di Perpustakaan Perguruan Tinggi. EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan, 2(2), 42-52. DOI: <http://doi.org/10.20961/evokasi.v2i2.1049>

### INTRODUCTION

Layanan perpustakaan merupakan jenis - jenis pelayanan yang disediakan oleh instansi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka baik di bidang pendidikan, informasi, dan hiburan masyarakat. Menurut Dr. Rini Arianti (2016) layanan perpustakaan adalah proses pemberian bantuan, panduan, serta penyediaan akses terhadap sumber daya informasi yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan tujuan membantu mereka dalam mendapatkan dan memanfaatkan informasi secara efektif.



Menurut ahli lainnya yaitu Dr. Nur Aidi (2019) layanan perpustakaan merupakan aktivitas penyediaan jasa oleh perpustakaan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka melalui peminjaman, bantuan penelusuran, pelayanan referensi, pelayanan kearsipan, dan pelayanan terkait informasi. Layanan perpustakaan dibuat untuk membantu memenuhi kebutuhan pengguna informasi, mendukung pembelajaran dan pendidikan, memfasilitasi pengembangan budaya dan minat membaca, mendukung penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, mendorong inklusi dan partisipasi masyarakat, meningkatkan penggunaan dan pengelolaan sumber informasi.

Secara umum tujuan layanan perpustakaan adalah memberikan akses yang mudah dan efektif kepada pemustaka dalam mencari dan menggunakan sumber informasi serta menunjang pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan, pembelajaran dan pengembangan kebudayaan dalam masyarakat. Layanan perpustakaan online merupakan suatu bentuk layanan yang disediakan oleh perpustakaan melalui platform online, yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai aktivitas berbeda terkait dengan mengakses dan menggunakan sumber daya perpustakaan.

Perkembangan layanan perpustakaan online sejak pandemi mencerminkan adaptasi yang cepat dan transformasi digital untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks. Perpustakaan terus berfokus pada memberikan layanan berkualitas tinggi, baik secara fisik maupun melalui platform daring, dengan tujuan untuk mendukung pendidikan, penelitian, dan literasi informasi. Melalui layanan ini, pengguna mempunyai kemampuan mengakses koleksi perpustakaan, seperti buku, majalah, e-book, dan database elektronik, tanpa harus hadir secara fisik di perpustakaan. Pemustaka dapat mengaksesnya melalui komputer atau perangkat seluler mereka. Salah satu keunggulan utama layanan perpustakaan online adalah kemudahan dalam mengakses informasi. Pengguna dapat mencari katalog online untuk menemukan dokumen yang dibutuhkan, serta meminjam dan mengembalikan dokumen secara elektronik.

Hal ini memungkinkan mereka untuk menggunakan sumber daya perpustakaan tanpa harus mengunjungi perpustakaan fisik. Selain itu, layanan perpustakaan online memungkinkan pengguna untuk bertanya atau menerima bantuan dari pustakawan melalui fitur chat atau formulir online. Hal ini berguna untuk mendapatkan saran atau bantuan dalam mencari sumber referensi yang cocok untuk penelitian atau kajiannya. Sumber referensi dalam layanan perpustakaan online mencakup berbagai jenis informasi yang berkaitan dengan berbagai bidang studi. Ini termasuk jurnal ilmiah, artikel, buku, dan database khusus.

Pengguna dapat memanfaatkan sumber referensi ini untuk mendukung penelitian, menemukan informasi terkini, dan meningkatkan pemahaman mereka dalam berbagai bidang ilmu. Selain itu, layanan ini juga sering mencakup fitur untuk memperpanjang masa pinjaman materi, yang memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan materi perpustakaan lebih lama sesuai kebutuhan mereka. Semua ini merupakan bagian dari upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dalam mengakses dan memanfaatkan sumber daya informasi dengan lebih efisien dan efektif melalui platform online.

Layanan Online Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan inisiatif modern yang memungkinkan pengguna mengakses informasi dan sumber penelitian secara digital. Pada layanan ini, pengguna dapat dengan mudah mencari dan mengunduh jurnal ilmiah, e-book, tesis, disertasi, dan sumber daya digital lainnya. Layanan online perpustakaan merupakan bentuk implementasi dari perpustakaan digital. Menurut Perpustakaan saat ini juga menyediakan portal perpustakaan yang user-friendly sehingga memungkinkan pengguna untuk mencari buku, jurnal, dan bahan lainnya serta melihat ketersediaan dan lokasi fisiknya di perpustakaan.

Selain itu, pengguna dapat meminjam dan memperbaharui buku secara online, menggunakan repositori digital untuk menyimpan tesis, disertasi dan publikasi ilmiah, serta mengakses database ilmiah dan bahan referensi Pembelajaran Online. Layanan bantuan online juga tersedia bagi pengguna yang membutuhkan saran atau bantuan untuk mencari sumber daya. Katalog online menjadi alat penelitian yang penting, sementara perpustakaan digital menawarkan banyak koleksi e-book. Dengan layanan online ini, perpustakaan memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan aksesibilitas yang lebih baik kepada pemustaka yang ingin mengakses dan menggunakan ilmu terapan. Layanan ini memungkinkan perpustakaan untuk lebih terhubung dengan dunia digital, mendukung pendidikan, dan mendukung penelitian dengan lebih efektif.

Pada layanan perpustakaan online milik Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) memiliki beberapa jenis layanan yaitu layanan Ask a librarian, Off campus access, Online book order, Perpanjangan buku online, Literasi informasi daring, E-thesis delivery, E-resources delivery, dan E-bebas pustaka. Begitu pula pada Perpustakaan Universitas Airlangga yang juga memiliki layanan perpustakaan online berupa Ask library yang tidak jauh berbeda dengan layanan Ask a librarian milik Perpustakaan ITS. Pada penelitian ini layanan perpustakaan online yang dibahas adalah layanan ask a librarian.

Layanan Ask a librarian ini merupakan layanan di mana pengguna bisa mendapatkan semua informasi yang mereka inginkan di perangkat mereka. Layanan ini menawarkan kemudahan bagi pengguna nya untuk mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan walau di sela-sela kesibukan mahasiswa atau dosen yang tidak memungkinkan untuk hadir secara fisik di gedung perpustakaan. Awalnya layanan Ask a librarian ini ada dikarenakan pandemi Covid-19 namun dikarenakan banyak pengguna yang menyukai layanan Ask a librarian, dikarenakan layanan ini menawarkan kemudahan bagi pengguna nya dalam mencari informasi tanpa perlu datang ke perpustakaan. maka dari itu hingga saat ini layanan ini masih terus digunakan.

Layanan Ask a Librarian sendiri meliputi sebagai berikut:

1. Pertanyaan dan petunjuk seputar fasilitas dan koleksi milik perpustakaan ITS
2. Pertanyaan dan petunjuk pemantauan layanan utang elektronik
3. Pertanyaan seputar program kegiatan dan agenda perpustakaan ITS
4. Pencarian literatur terkait dengan tugas pengguna dan penelitian
5. Hal-hal lain yang berkaitan dengan ini kebutuhan informasi yang diminta oleh pengguna

Dalam layanan ask a librarian terbagi menjadi dua jenis yaitu layanan Ask a librarian menggunakan email dan layanan Ask a librarian menggunakan live chat. Hal yang membedakan dari kedua jenis pada layanan Ask a librarian adalah tata cara akses. Pada jenis layanan Ask a librarian yang menggunakan e-mail pemustaka diarahkan untuk mengisi formulir terlebih dahulu informasi yang perlu dicantumkan adalah nama pemustaka, nomor telepon pemustaka, alamat email pemustaka, afiliasi, dan pertanyaan yang diajukan. Nantinya pustakawan akan menjawab pertanyaan dari pemustaka dalam kurun waktu kurang lebih  $1 \times 24$  jam. Dengan waktu tanggapan ini memungkinkan pustakawan melakukan semua penelitian atau verifikasi yang diperlukan sebelum memberikan tanggapan yang lengkap dan akurat.

Sedangkan, pada layanan Ask a librarian menggunakan live chat, pemustaka dapat menekan link yang telah tersedia atau menghubungi langsung nomor yang tertera. Pemustaka akan diarahkan kepada aplikasi WhatsApp dan disana pemustaka dapat memberikan pertanyaan mengenai informasi yang dibutuhkan. Keunggulan layanan ask a librarian menggunakan live chat adalah respon yang cepat dan interaksi yang lebih langsung antara pengguna dan pustakawan.



## METHOD

### Lokasi penelitian

Pada pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Universitas Airlangga dan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Alasan pemilihan lokasi tersebut dikarenakan pada kedua perpustakaan perguruan tinggi tersebut telah menerapkan layanan perpustakaan online yaitu "Ask a library".

### Metode yang digunakan

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada metode kuantitatif yang melibatkan pengumpulan data yang bersifat numerik atau dapat diukur secara kuantitatif. Dalam menggunakan metode kuantitatif yang menerapkan langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan data melalui alat pengukuran yang standar, seperti kuesioner dan wawancara. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik yang relevan, termasuk analisis deskriptif, uji statistik, regresi, atau analisis multivariat, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara variabel yang diteliti. Metode kuantitatif ini memungkinkan untuk menarik kesimpulan yang obyektif dan membuat generalisasi tentang populasi yang lebih besar berdasarkan sampel penelitian ini. Jenis metode penelitian yang digunakan terdapat 2 metode, yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, 2020). Pada metode wawancara, penulis melakukan wawancara secara langsung melalui pustakawan bernama Bu Eva. Beliau merupakan pustakawan yang berada pada layanan referensi perpustakaan ITS.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan informasi atau tanggapan dari responden terkait dengan topik atau variabel penelitian yang sedang diteliti. Kelompok kami membuat pertanyaan dalam bentuk google form dengan tujuan untuk meneliti tentang ask librarian di perpustakaan ITS dan perpustakaan UNAIR.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari Universitas Airlangga dan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang merupakan anggota dari perpustakaan serta Pustakawan dari Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penelitian ini mengambil sampel 153 dari mahasiswa yang telah mengisi kuesioner.

### Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan sekunder.

Data primer : data yang dikumpulkan melalui kuisisioner

Data sekunder : data yang diperoleh dari Perpustakaan ITS seperti hasil wawancara

### Analisis data

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh sampel sebanyak 153 responden dari kuesioner.



Untuk menghitung dalam analisis data digunakan rumus rata-rata sebagai berikut:

Rata-rata:  $(\text{Sangat setuju} \times 5) + (\text{Setuju} \times 4) + (\text{kurang setuju} \times 3) + (\text{Tidak setuju} \times 2) + (\text{Sangat tidak setuju} \times 1) / \text{jumlah responden}$ . Dari rata-rata tersebut diperoleh rentang sebagai berikut:

Tabel 1. Rumus analisis data

Range	Information
1,00 – 1,80	Very low
1,81 – 2,60	Low
2,61 – 3,40	Usual
3,41 – 4,20	High
4,21 – 5,00	Very high

## RESULTS AND DISCUSSION

### Hasil Kuesioner

Terdapat hasil dari kuesioner yang disebarluaskan kepada mahasiswa Universitas Airlangga dan mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember yakni sebagai berikut :

#### 1. System Quality

Tabel 2. Hasil kuesioner *system quality*

No	System Quality	Very Agree	Agree	Less Agree	Disagree	Very disagree	Total	Average	Keterangan
1.	Menurut saya "Ask Library" mudah untuk digunakan	39	73	27	5	9	153	3,84	High
2.	Menurut saya "Ask Library" Tidak membingungkan saat digunakan	50	72	23	6	2	153	4,05	High

3.	Menurut saya petunjuk penggunaan “Ask Library” mudah dipahami	41	76	28	5	3	153	3,96	High
4.	Saya yakin “Ask Library” tidak akan menyalahgunakan data saya ketika mengaksesnya	45	78	20	6	4	153	4,00	High
5.	Menurut saya “Ask Library” efisien ketika digunakan	50	75	20	5	3	153	4,07	High
6.	Menurut saya “Ask Library” selalu dapat diakses (tidak error, dll)	53	50	32	11	7	153	3,86	High
Average								3,96	

Berdasarkan dari analisis data dari indikator *system quality* dapat disimpulkan bahwa tabel dari layanan *ask a library* efisien ketika digunakan termasuk dalam kategori tinggi. Selain itu, pada tabel layanan *ask a library* tidak membingungkan bagi responden juga berada dalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan *ask a library* memiliki kualitas sistem yang baik.

## 2. System Use

Tabel 3. Hasil kuesioner *system use*

No	Sistem Use	Very Agree	Agree	Less Agree	Disagree	Very disagree	Total	Average	Keterangan
1.	Saya sering menggunakan "ask library" untuk mencari informasi	72	43	25	10	3	153	4,18	High
2.	Saya menggunakan "Ask Library" Untuk membantu menyelesaikan tugas perkuliahan	47	59	33	14	0	153	3,90	High
3.	Ketika menggunakan "Ask Library", saya lama berdiskusi dengan pustakawan	36	63	24	22	8	153	3,63	High
								3,90	

Berdasarkan analisis tabel dari *system use* dapat disimpulkan bahwa tabel dari sering menggunakan "Ask library" untuk mencari informasi termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga disimpulkan bahwa layanan "Ask library" ini telah digunakan dengan baik oleh pengguna, hal ini dikarenakan layanan "Ask library" dapat digunakan dengan mudah dalam mencari informasi menggunakan layanan "Ask Library".

### Hasil Wawancara

Melalui wawancara dengan pustakawan pada Perpustakaan ITS dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penyebab perpustakaan ITS membuat inovasi layanan perpustakaan online "Ask a Librarian" Penyebab perpustakaan ITS membuat inovasi layanan perpustakaan online "Ask a Librarian" adalah untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berdampak pada cara pengguna berinteraksi dan mengakses informasi.

Mengikuti tren TIK, seperti booming chat dan penggunaan WhatsApp, memberikan kesempatan bagi perpustakaan untuk memberikan pelayanan perpustakaan secara lebih efektif dan efisien pada era digital ini. Dengan adanya booming chat dan penggunaan WhatsApp, perpustakaan ITS menyadari bahwa masyarakat cenderung mencari informasi dan mendapatkan bantuan melalui platform komunikasi yang lebih langsung dan interaktif.

Dengan demikian, perpustakaan merancang layanan "Ask a Librarian" agar sesuai dengan preferensi pengguna saat ini dan memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengajukan pertanyaan, meminta saran, atau mendapatkan panduan. Selain itu, perpustakaan ITS juga menyadari bahwa mengikuti tren, seperti TikTok, dapat memberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan informasi perpustakaan secara kreatif, menarik, dan mudah dicerna oleh pengguna.

Dengan demikian, perpustakaan mencoba untuk memanfaatkan platform ini untuk mempromosikan layanan perpustakaan dan menghasilkan konten yang menarik bagi pengguna, sehingga mampu menjangkau dan membantu lebih banyak orang dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Dengan mengikuti perkembangan dan tren TIK, perpustakaan ITS dapat memperluas aksesibilitas layanan perpustakaan, meningkatkan keterlibatan pengguna, dan memberikan solusi informasi yang lebih cepat dan efektif. Inovasi layanan perpustakaan online "Ask a Librarian" menjadi langkah yang tepat dalam menjawab perkembangan kebutuhan pengguna dalam mencari informasi dan mendapatkan bantuan di era digital saat ini.

## 2. Mekanisme kerja pada layanan Ask A Librarian

Ketika pengguna mengajukan pertanyaan melalui chat, pustakawan akan merespons dengan cepat dan memberikan jawaban yang relevan. Komunikasi dilakukan secara langsung melalui platform chat yang disediakan, seperti live chat di situs web perpustakaan atau melalui aplikasi pesan instan. Selain chat langsung, pengguna juga dapat mengirimkan pertanyaan melalui email. Pustakawan akan membaca dan merespons pertanyaan tersebut dengan informasi yang sesuai. Pustakawan akan berusaha memberikan jawaban yang komprehensif dan membantu pengguna memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Layanan "Ask a Librarian" mencakup berbagai macam pertanyaan yang diajukan oleh pengguna. Tidak hanya terbatas pada bidang tertentu, pustakawan akan berusaha menjawab pertanyaan dari berbagai topik dan bukan hanya terbatas pada keahlian tertentu.

Contoh pertanyaan yang dapat ditanyakan kepada "Ask a Librarian" meliputi mencari informasi yang kurang pantas, konsultasi dengan dosen, atau mencari sumber yang mungkin jarang diakses. Pustakawan akan berusaha memberikan panduan, saran, dan bantuan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dalam beberapa kasus, perpustakaan juga dapat menggunakan chatbot dengan perangkat lunak seperti Microsoft Power Automate untuk memberikan respon otomatis pada pertanyaan-pertanyaan umum atau rutin. Meskipun chatbot dapat memberikan jawaban instan, jika pertanyaan lebih kompleks atau khusus, pengguna akan diarahkan untuk berinteraksi langsung dengan pustakawan. Dengan menerapkan mekanisme kerja di atas, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang responsif, informatif, dan membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Melalui layanan "Ask a Librarian," pustakawan memiliki peranan penting dalam membimbing, memberikan saran, dan memfasilitasi akses pengguna terhadap sumber informasi yang relevan di perpustakaan ITS.

## 3. Ketentuan atau spesifikasi khusus pada software dan hardware untuk menjalankan layanan "Ask A Librarian"

Untuk menjalankan layanan "Ask a Librarian" dengan baik, terdapat beberapa ketentuan atau spesifikasi khusus pada software dan hardware yang diperlukan, antara lain:

a. Software :

Diperlukan software atau platform chat yang dapat digunakan baik melalui situs web perpustakaan atau aplikasi pesan instan. Dibutuhkan software untuk mengelola layanan email agar pustakawan dapat menerima dan merespons pertanyaan yang dikirim melalui email. Software untuk mengelola dan melacak pertanyaan yang masuk, memungkinkan pustakawan untuk mengorganisasi dan memprioritaskan tanggapan.

b. Hardware :

Dalam proses manajemen dan respons pertanyaan, pustakawan akan memerlukan perangkat komputer seperti PC atau laptop. Pustakawan juga perlu memiliki perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet, terutama jika melayani pertanyaan melalui platform chat atau email saat di luar kantor atau saat bepergian. Pada bagian pengelolaan chatbot, diperlukan peran programmer yang dapat membangun dan mengelola chatbot melalui software otomatisasi, seperti Microsoft Power Automate atau software lainnya yang sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa software dan hardware yang digunakan kompatibel dengan sistem operasi yang digunakan, apakah itu Windows, Android, atau sistem operasi lainnya. Dengan memenuhi ketentuan dan spesifikasi tersebut, perpustakaan dapat menjalankan layanan "Ask a Librarian" dengan baik, memfasilitasi interaksi antara pustakawan dan pengguna serta memberikan pengalaman yang optimal dalam mencari informasi dan memperoleh bantuan

4. Kendala dalam pelaksanaan layanan "Ask A Librarian"

Salah satu kendala yang sering terjadi adalah kesinambungan pustakawan yang terlibat dalam layanan ini. Jika jumlah pustakawan yang tersedia terbatas, maka waktu respons terhadap pertanyaan pengguna bisa menjadi lebih lama atau terkendala dalam menjawab pertanyaan secara simultan. Perpustakaan tidak memiliki infrastruktur IT yang memadai, dapat menjadi kendala dalam menjalankan layanan "Ask a Librarian". Misalnya, keterbatasan pada software yang digunakan untuk chat langsung atau email, atau kurangnya kemampuan untuk memperbarui chatbot secara teratur sehingga informasi yang disediakan mungkin tidak selalu relevan.

Perpustakaan tidak memiliki pustakawan yang memiliki pengetahuan dan keahlian khusus dalam bidang IT, kemampuan untuk mengelola dan mengupdate chatbot atau software khusus mungkin terhambat. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya kemampuan untuk mengoptimalkan kinerja dan fungsi dari layanan "Ask a Librarian". Dalam mengatasi kendala-kendala tersebut, perlu perhatian khusus dalam penyediaan sumber daya manusia yang memadai, peningkatan infrastruktur IT, dan pelatihan serta peningkatan keahlian pustakawan dalam menjalankan dan mengoptimalkan layanan "Ask a Librarian". Selain itu, kerjasama dengan pihak yang berkompeten dalam IT atau menggandeng pustakawan dengan latar belakang IT dapat menjadi solusi yang bermanfaat.

5. Cara pustakawan menghadapi kendala pada layanan "Ask A Librarian"

Pustakawan mengusulkan peningkatan jumlah sumber daya manusia, khususnya pada tim yang bertanggung jawab atas layanan "Ask a Librarian". Dalam rapat-rapat atau forum diskusi, mereka dapat mengemukakan kebutuhan akan pustakawan tambahan atau spesialis IT yang dapat membantu mengatasi kendala yang ada. Jika perpustakaan tidak memiliki sumber daya manusia yang cukup, pustakawan dapat menjalin kolaborasi dengan pihak luar, seperti programmer atau ahli IT, untuk membantu dalam pemeliharaan dan pengembangan layanan "Ask a Librarian". Dengan bekerja sama, pustakawan dapat memperoleh sumber daya tambahan yang dibutuhkan.

## CONCLUSION

Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) secara proaktif menyediakan layanan perpustakaan online bernama "Ask a librarian" untuk memenuhi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan bantuan dengan cara yang lebih langsung dan interaktif melalui platform chat, email, dan bahkan chatbot. Layanan ini merupakan langkah positif untuk memenuhi kebutuhan informasi dan dukungan pengguna di era digital. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur IT, dan pustakawan yang kurang memiliki keahlian IT. Untuk mengatasi kendala tersebut perlu dilakukan penguatan sumber daya manusia, kerjasama dengan pakar IT serta menjaga dan mengembangkan layanan "Ask a librarian".

Inisiatif ini menunjukkan bahwa perpustakaan berusaha beradaptasi dengan perubahan tren teknologi untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif bagi pengguna dan memfasilitasi akses yang lebih baik terhadap sumber informasi yang relevan di era digital. Dalam menghadapi kendala tersebut, perpustakaan juga perlu menjaga dan terus mengembangkan layanan "Ask a librarian". Ini bisa dilakukan melalui peningkatan promosi dan pemahaman pengguna terhadap layanan ini, serta melibatkan pengguna dalam proses pengembangan layanan dengan mengumpulkan umpan balik dan masukan dari mereka. Dengan demikian, perpustakaan dapat terus beradaptasi dengan tren teknologi yang terus berubah dan memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif bagi pengguna. Inisiatif ini menunjukkan komitmen perpustakaan ITS dalam memfasilitasi akses yang lebih baik terhadap sumber informasi yang relevan di era digital.

Ketika layanan ini diterapkan dapat dilihat bahwa respon yang didapatkan dari pemustaka sangatlah baik. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner yang mayoritas dari responden menyukai menggunakan layanan "Ask a librarian". Terdapat beberapa faktor yang membuat pemustaka dapat menerima dan memiliki minat terhadap layanan ini salah satunya karena layanan ini dapat diakses dengan mudah kapanpun dan dimanapun. Selain itu, layanan ini juga sejalan dengan berkembangnya teknologi yang ada sehingga pemustaka dapat menerima dengan baik. Hal ini dapat menjadi motivasi bagi Perpustakaan ITS untuk terus mengembangkan layanan ini dan juga dapat menjadi contoh untuk perpustakaan lain dalam mengembangkan inovasi perpustakaan.

## BIBLIOGRAPHY

- Aidi, N. (2019). *Kompetensi Pustakawan Profesional di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Al Fattah, M. S. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Ask A Librarian Di Perpustakaan Universitas Yarsi*. Doctoral dissertation, Universitas YARSI.



- Ahyar, H. M. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Amirullah, R. U. (2022). Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa. *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1-12.
- Arianti, R. (2016). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Praktik dan Tantangan*. Pusat Pengembangan Perpustakaan, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidikan dan Kebudayaan dan Penjaminan Mutu Pendidikan.
- Ayu Puspa Arum & Yoana Marfianti. (2021). *Pengembangan Perpustakaan Digital untuk Mempermudah Akses Informasi*. *Jurnal Ilmiah Universitas Semarang*. Vol 2. No 2.
- Cambridge University Press. (2019). Retrieved from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/library>
- Irfan, A. &. (2018). Peranan perpustakaan dalam menunjang tri dharma perguruan tinggi. *AL Maktabah*, 61-65.
- M. Makhrus Ali, dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Peranannya Dalam Penelitian. *Education Journal*. Vol 2. No 2.
- Wulandari, W. &. (2020). Strategi Pemasaran Layanan Perpustakaan Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19.
- Yuyun Widayanti (2015). *Pengelolaan Perpustakaan Digital*. *Journal IAIN Kudus*.
- Mamonto, W., dkk (2018). PERANAN PERPUSTAKAAN SEBAGAI PENUNJANG KEGIATAN BELAJAR SISWA DI SMKN 6 MANADO. *E-journal UNSRAT*
- Nurhayati, Anna (2018). Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat. *Jurnal Perpustakaan*, 2018 9(1): 21-32
- Srirahayu, Dyah Puspitasari., dkk (2019). Serendipity on information searching behavior in use e-journal collection. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*.
- Susmiyati, S., & Kadi, T. (2023). *Layanan Perpustakaan; Upaya meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Era Digital*.