

## Upaya Pustakawan Dalam Mendorong Minat Kunjung Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Siska Okta Ramadani<sup>1</sup>, Denny Denmar<sup>2</sup>, Agus Lestari<sup>3</sup>

Universitas Jambi, Indonesia

Email Korespondensi: : [siskaaordni@gmail.com](mailto:siskaaordni@gmail.com)

Article received: 19 Maret 2026, Review process: 24 Maret 2026,

Article Accepted: 19 April 2026, Article published: 01 Mei 2026

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the main duties and functions of librarians, identify the efforts made by librarians to encourage visitor interest, and identify the supporting and inhibiting factors faced by librarians at the Regional Library and Archives Service of Jambi Province. The study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of librarians and library users selected through purposive sampling. Data validity was tested using source and technique triangulation. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that: (1) librarians have carried out their main duties and functions in accordance with applicable regulations, although implementation has not been fully optimal, particularly in technology-based service innovation; (2) librarian efforts include promotion and cooperation with educational institutions, improving service quality, organizing literacy activities, and developing innovative services such as mobile libraries; and (3) supporting factors include friendly and responsive librarian services, comfortable facilities, and support from educational institutions, while inhibiting factors include limited budgets, human resources, outdated collections, and suboptimal promotion. This study recommends strengthening digital promotion strategies, improving human resource quality, and providing more adequate budget support to sustainably increase visitor interest.*

**Keywords:** *librarian, visitor interest, library users, regional library, literacy.*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tugas dan fungsi utama pustakawan, mengidentifikasi upaya yang dilakukan pustakawan untuk mendorong minat pengunjung, dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pustakawan dan pengguna perpustakaan yang dipilih melalui pengambilan sampel bertujuan. Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pustakawan telah melaksanakan tugas dan fungsi utamanya sesuai dengan peraturan yang berlaku, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam inovasi layanan berbasis teknologi; (2) upaya pustakawan meliputi promosi dan kerja sama dengan lembaga pendidikan, peningkatan kualitas layanan, penyelenggaraan kegiatan literasi, dan pengembangan layanan inovatif seperti perpustakaan keliling; dan (3) faktor pendukung meliputi layanan pustakawan yang ramah*

---

*dan responsif, fasilitas yang nyaman, dan dukungan dari lembaga pendidikan, sedangkan faktor penghambat meliputi anggaran yang terbatas, sumber daya manusia, koleksi yang ketinggalan zaman, dan promosi yang kurang optimal. Studi ini merekomendasikan penguatan strategi promosi digital, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan penyediaan dukungan anggaran yang lebih memadai untuk meningkatkan minat pengunjung secara berkelanjutan.*

**Kata Kunci:** *Pustakawan, minat pengunjung, pengguna perpustakaan, perpustakaan regional, literasi.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga strategis yang berfungsi menyediakan sumber pengetahuan, memberikan akses informasi, serta mendukung pembelajaran sepanjang hayat bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks perpustakaan umum, perannya tidak hanya terbatas pada tempat peminjaman buku, tetapi telah berkembang menjadi ruang edukasi, interaksi sosial, dan pusat kegiatan literasi yang inklusif. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, perpustakaan dituntut untuk beradaptasi melalui layanan digital, program literasi modern, serta strategi promosi yang inovatif agar tetap relevan dan diminati oleh masyarakat (Rachmi Anindyaputri et al., 2020). Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi memegang peran strategis sebagai pusat layanan literasi tingkat provinsi, namun kondisi terkini menunjukkan bahwa fungsi tersebut belum berjalan secara optimal. Berdasarkan data internal dan hasil pengamatan lapangan, jumlah kunjungan harian dan bulanan masih mengalami fluktuasi bahkan menunjukkan tren penurunan pada periode tertentu, terutama di luar kegiatan sekolah atau program pemerintah, yang mengindikasikan bahwa perpustakaan belum sepenuhnya berhasil menjadi tempat utama bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengikuti program literasi (Nurjannah, 2021).

Rendahnya tingkat kunjungan perpustakaan umumnya dipengaruhi oleh kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, lemahnya upaya promosi, serta kualitas layanan pustakawan yang tidak konsisten (Rika Mahardika Sari, I Gusti Ayu Karnasih, 2025). Interaksi antara pustakawan dan pemustaka belum terbangun secara efektif, di mana pustakawan lebih sering berfokus pada tugas teknis seperti pencatatan peminjaman dan pengembalian buku dibandingkan mengembangkan komunikasi interpersonal atau menyelenggarakan program yang mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan (Mustofa et al., 2021). Peran pustakawan modern sesungguhnya melampaui tugas administratif dan mencakup fasilitasi literasi, komunikasi informasi, serta promosi perpustakaan. Pustakawan adalah bagian penting dari perpustakaan karena mereka bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada pengguna sehingga masyarakat dapat memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan, dan seorang pustakawan yang profesional dituntut untuk memiliki keahlian menyelesaikan berbagai masalah yang dapat menghambat pengalaman pengunjung (Yusrizal et al., 2023).

Kondisi fisik perpustakaan juga menjadi faktor penentu minat kunjung. Tata letak ruang yang nyaman, pencahayaan yang baik, dan desain interior yang mendukung dapat meningkatkan kenyamanan sekaligus memperpanjang waktu

tinggal pengunjung. Namun, infrastruktur fisik di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi masih memerlukan banyak perbaikan karena beberapa ruang baca kurang efektif digunakan, penataan koleksi belum sepenuhnya ergonomis, dan terdapat kendala berupa koleksi fisik yang kurang terawat (Amalia, 2022). Dari sisi layanan, kualitas layanan sirkulasi sangat memengaruhi pengalaman pengunjung karena layanan yang cepat, tepat, dan ramah akan mendorong kunjungan berulang, sementara upaya promosi digital yang masih bersifat pasif belum mampu menjangkau kelompok pengguna potensial seperti pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum, padahal media sosial dan kolaborasi dengan lembaga pendidikan dapat menjadi strategi efektif untuk memperluas jangkauan promosi (Ngulya & Kadeni, 2025).

Dampak dari permasalahan tersebut bersifat sistemik karena minat kunjung yang menurun berpotensi menyebabkan rendahnya pemanfaatan koleksi, berkurangnya efektivitas layanan, serta melemahnya fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan literasi publik. Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak berfokus pada hubungan antara layanan perpustakaan dan minat kunjung, namun belum menempatkan pustakawan sebagai aktor utama dalam merancang dan melaksanakan strategi peningkatan kunjungan secara menyeluruh (Abdi et al., 2024). Kesenjangan inilah yang mendorong perlunya kajian mendalam mengenai praktik nyata peran pustakawan dalam konteks perpustakaan daerah, khususnya di Provinsi Jambi, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang bermakna bagi pengembangan layanan perpustakaan daerah di Indonesia. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga permasalahan pokok, yaitu: (1) Apa tugas pokok dan fungsi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi? (2) Bagaimana upaya yang dilakukan pustakawan dalam mendorong minat kunjung pemustaka? dan (3) Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pustakawan dalam mendorong minat kunjung pemustaka? (Yusrizal et al., 2023).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2022). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial berkaitan dengan upaya pustakawan dalam mendorong minat kunjung pemustaka, bukan untuk mengukur atau menguji hipotesis. Sebagaimana dikemukakan Sugiyono bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Uma sekaran, 2015).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi yang beralamat di Jalan Rd. Poerboyo Kolopaking, Telanaipura, Kota Jambi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan umum tingkat provinsi yang menjadi pusat layanan literasi masyarakat di Provinsi Jambi, sekaligus memiliki relevansi langsung dengan

permasalahan penelitian yang diteliti. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan, dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan akhir.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi perpustakaan, regulasi terkait, dan literatur ilmiah yang relevan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait fokus penelitian. Informan terdiri atas tiga orang pustakawan fungsional yang bertugas aktif di perpustakaan (dianonimkan sebagai E, RS, dan M), serta enam orang pemustaka yang secara rutin memanfaatkan layanan perpustakaan (dianonimkan sebagai IBP, AP, LM, A, HI, dan NH).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi, yaitu wawancara mendalam semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai tugas pustakawan, upaya yang dilakukan, serta faktor pendukung dan penghambat; observasi non-partisipatif untuk mengamati kondisi fisik perpustakaan dan proses pelayanan secara langsung; serta dokumentasi dengan menelaah dokumen resmi seperti laporan kegiatan, data kunjungan, data koleksi, dan sarana prasarana yang tersedia. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis adalah data yang valid dan dapat dipercaya. Analisis data mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga alur kegiatan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi, yang dilakukan secara siklis dan berkelanjutan selama penelitian berlangsung hingga seluruh rumusan masalah terjawab.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi*

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi berdiri sejak tahun 1980 berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 0221/a/O/1980 dan mulai beroperasi pada 4 April 1981 (Dinas Perpustakaan dan Arsip, 2019). Perpustakaan ini merupakan perpustakaan umum tingkat provinsi yang berkedudukan di Jalan Rd. Poerboyo Kolopaking, Telanaipura, Kota Jambi. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jambi Nomor 25 Tahun 2017 (Gubernur Jambi, 2017). tugas pokok Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi adalah membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan yang menjadi kewenangan daerah provinsi. Visi perpustakaan ini adalah "Terdepan dalam Melayani Masyarakat" dengan misi "Memberikan Pelayanan yang Gratis, Cepat, Aman, Nyaman dan Menarik Serta Bermanfaat (Prima)".

Pada tahun 2025/2026, perpustakaan ini memiliki 77 orang pegawai yang terdiri atas 15 orang pustakawan fungsional, 12 arsiparis, 26 fungsional umum/pelaksana, dan 24 struktural. Jumlah koleksi perpustakaan mencapai 152.762 eksemplar yang meliputi buku umum, buku agama, buku ilmu sosial, buku ilmu bahasa, dan buku ilmu pengetahuan praktis. Sarana dan prasarana yang tersedia

meliputi kendaraan operasional, peralatan komputer, alat pendingin ruangan, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya (JAMBI, 2024).

### ***Tugas Pokok dan Fungsi Pustakawan***

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi menjalankan tugas sebagai pelaksana teknis yang berperan dalam pengelolaan koleksi, pelayanan pemustaka, serta pengembangan layanan perpustakaan. Dalam aspek pengelolaan koleksi, pustakawan bertanggung jawab terhadap pengolahan bahan pustaka yang meliputi pengorganisasian, penataan, serta pemeliharaan koleksi. Pembagian tugas dilakukan berdasarkan jenjang jabatan pustakawan. Sebagaimana disampaikan oleh informan (E):

*"Pembagian tugas pustakawan dalam pengelolaan koleksi dan layanan disesuaikan dengan jenjang jabatan masing-masing... setiap jenjang sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang diatur dalam SOP."*

Hal ini diperkuat oleh Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Pasal 4 Ayat (1) yang menyatakan bahwa tugas pokok pustakawan adalah kegiatan di bidang kepustakawanan yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepustakawanan yang dilakukan oleh setiap pustakawan sesuai dengan jenjang jabatannya (Nomor 11 Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional, 2015). Dalam praktiknya, pengelolaan koleksi meliputi kegiatan klasifikasi, inventarisasi, serta penataan bahan pustaka. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa optimalisasi pengelolaan masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan kondisi koleksi yang belum sepenuhnya terbaru.

Dalam aspek pelayanan pemustaka, pustakawan memberikan layanan informasi secara langsung, seperti membantu pencarian informasi, layanan membaca di tempat, serta akses internet. Informan (RS) menyampaikan bahwa:  
*"Pelayanan yang kami berikan diusahakan cepat dan tepat... kami juga berusaha melayani dengan sikap ramah dan sopan supaya pemustaka merasa nyaman."*

Selain itu, pustakawan juga aktif menjalin kerja sama dengan berbagai pihak serta terlibat dalam kegiatan literasi di luar gedung perpustakaan. Hal ini sejalan dengan PermenPAN-RB Nomor 55 Tahun 2022 yang menjelaskan kedudukan, tanggung jawab, serta uraian kegiatan jabatan fungsional pustakawan berdasarkan jenjangnya. Secara keseluruhan, pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pustakawan sudah berjalan secara struktural dan operasional, meskipun masih menghadapi keterbatasan dalam aspek inovasi layanan berbasis teknologi dan pengembangan program yang berkelanjutan (Jabatan Fungsional Pustakawan, 2022).

### ***Upaya Pustakawan dalam Mendorong Minat Kunjung Pemustaka***

Upaya pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dilakukan melalui berbagai strategi yang terintegrasi, meliputi: (1) promosi dan kerja sama, (2) peningkatan kualitas pelayanan, (3) penyelenggaraan program kegiatan, serta (4) pengembangan layanan inovatif. Strategi-strategi ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya

---

menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan aktif dalam membangun daya tarik perpustakaan sebagai pusat informasi dan literasi masyarakat (Rahmatullah et al., 2024).

### ***Upaya melalui Promosi dan Kerja Sama***

Pustakawan melakukan berbagai bentuk promosi sebagai upaya untuk meningkatkan visibilitas perpustakaan di tengah masyarakat. Promosi dilakukan melalui media sosial, pembuatan poster, serta partisipasi dalam kegiatan pameran dan sosialisasi. Selain itu, kerja sama dengan Dinas Pendidikan menjadi strategi yang cukup signifikan dalam meningkatkan jumlah kunjungan, khususnya dari kalangan pelajar. Sebagaimana disampaikan informan (E):

*"Upaya yang dilakukan yaitu bekerja sama dengan Dinas Pendidikan supaya sekolah-sekolah di bawah naungan provinsi memiliki jadwal kunjungan ke perpustakaan."*

Informan (RS) menambahkan bahwa promosi dilakukan dengan media sosial, poster, serta mengikuti kegiatan pameran agar masyarakat lebih mengetahui layanan dan koleksi perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga mengundang siswa dari berbagai sekolah untuk berkunjung. Informan (M) menegaskan pula bahwa upaya promosi diimbangi dengan pembenahan internal seperti peningkatan kualitas layanan, pembaruan koleksi, pemanfaatan teknologi, serta penataan ruang yang nyaman dan menarik.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Amirullah bahwa promosi bertujuan menarik perhatian dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan perpustakaan, serta Hartono yang menegaskan bahwa promosi akan lebih efektif jika didukung oleh kualitas layanan yang baik. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka, promosi masih belum optimal karena lokasi perpustakaan yang kurang strategis dan belum dikenal secara luas. Strategi promosi digital yang lebih agresif dan inovatif sangat diperlukan agar jangkauan informasi dapat menjangkau kelompok sasaran yang lebih luas (Abrarrah et al., 2024).

### ***Upaya melalui Pelayanan***

Pelayanan merupakan aspek fundamental dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka. Kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan sangat menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan pengunjung selama berada di perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Informan (M) menegaskan:

*"Pustakawan berusaha bersikap ramah, sopan, dan mudah diajak berkomunikasi. Mereka juga harus cepat tanggap dalam membantu dan memberikan informasi yang jelas agar pemustaka tidak merasa diabaikan."*

Selain kualitas personal pustakawan, fasilitas pendukung seperti Wi-Fi, air conditioning (AC), dan suasana kondusif juga turut mendukung kenyamanan pengunjung. Informan (E) menyatakan bahwa perpustakaan menyediakan WiFi, AC, dan suasana yang tenang agar pengunjung betah lebih lama. Perspektif pemustaka pun memperkuat temuan ini; informan (IBP) menyatakan bahwa

pustakawan di perpustakaan ini ramah dan responsif, selalu siap membantu ketika pengunjung membutuhkan informasi atau kesulitan dalam mencari buku.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Yuliana & Mardiyana yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan mencakup operasi teknis yang dilakukan pustakawan untuk menyediakan bahan perpustakaan yang dibutuhkan pengguna, dan kegiatan layanan yang efektif memerlukan faktor pendukung, termasuk pemustaka, koleksi, pustakawan, pendanaan, fasilitas, dan infrastruktur. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas tidak dapat dipisahkan dari ketersediaan fasilitas yang memadai karena keduanya saling berinteraksi dalam menciptakan pengalaman layanan yang menyeluruh.

### ***Upaya melalui Program Kegiatan***

Pustakawan menyelenggarakan berbagai program kegiatan yang bertujuan meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap perpustakaan. Program kegiatan ini dirancang untuk menarik berbagai kalangan, khususnya anak-anak dan pelajar, agar lebih tertarik untuk berkunjung. Di antara program yang dilaksanakan adalah pameran saat Hari Kunjung Perpustakaan, lomba bercerita untuk anak-anak, kegiatan wisata literasi, storytelling, dan program pemberdayaan literasi masyarakat. Informan (M) menjelaskan:

*"Salah satunya adalah program pemberdayaan literasi masyarakat yang bertujuan meningkatkan minat baca dan kemampuan literasi pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Selain itu, ada kegiatan wisata edukasi dan storytelling untuk anak-anak."*

Program kunjungan siswa dari berbagai sekolah juga dilaksanakan secara terjadwal. Melalui kegiatan tersebut, para siswa dapat mengenal perpustakaan secara langsung, melihat koleksi buku yang tersedia, serta mengetahui layanan yang ada di perpustakaan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Yusrizal yang menyatakan bahwa menyelenggarakan sebuah program mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian Israwanti dkk. menunjukkan bahwa inovasi pustakawan dalam bentuk program kegiatan terbukti mampu meningkatkan minat kunjung siswa ke perpustakaan. Namun demikian, keterbatasan anggaran menyebabkan program-program ini belum dapat dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan.

### ***Upaya melalui Layanan Inovatif***

Selain layanan konvensional, perpustakaan juga mengembangkan layanan inovatif berupa perpustakaan keliling sebagai upaya untuk menjangkau masyarakat yang berada di luar jangkauan layanan tetap. Informan (RS) menyatakan: "Kami memiliki layanan perpustakaan keliling yang membawa buku ke berbagai tempat." Layanan ini menunjukkan bahwa pustakawan berupaya mendekatkan akses informasi kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam mengakses perpustakaan secara langsung.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Ayu bahwa perpustakaan keliling merupakan layanan perpustakaan umum yang bersifat mobile dan bertujuan memperluas akses informasi kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang belum

terjangkau perpustakaan tetap. Namun, pelaksanaan layanan ini masih terkendala oleh ketersediaan anggaran dan keterbatasan kendaraan operasional, sehingga jangkauan layanannya masih belum optimal secara berkelanjutan. Pengembangan layanan digital berbasis aplikasi atau platform daring dapat menjadi alternatif inovatif yang perlu dipertimbangkan ke depan untuk melengkapi layanan keliling yang telah ada.

### ***Perspektif Pemustaka terhadap Upaya Pustakawan***

Selain berdasarkan wawancara dengan pustakawan, upaya yang dilakukan dalam mendorong minat kunjung pemustaka juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan pemustaka sebagai pengguna langsung layanan perpustakaan. Perspektif pemustaka menunjukkan bahwa berbagai upaya yang telah dilakukan pustakawan pada dasarnya telah dirasakan manfaatnya, terutama dalam hal pelayanan, fasilitas, dan kemudahan akses informasi. Dari aspek kemudahan akses layanan, informan (AP) mengungkapkan bahwa pengalaman menggunakan layanan perpustakaan cukup menyenangkan karena semua layanan yang tersedia mudah diakses dan membantu dalam mendapatkan informasi dengan cepat. Dari aspek fasilitas, informan (LM) menyatakan merasa nyaman karena tempatnya bersih dan rapi sehingga membuat suasana belajar lebih tenang. Adapun dari aspek pemanfaatan layanan, informan (A) menyatakan bahwa layanan yang paling sering digunakan adalah membaca di tempat dan layanan internet karena membantu dalam mencari referensi.

Dengan demikian, hasil wawancara dengan pemustaka menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan pustakawan, baik dalam bentuk peningkatan pelayanan, penyediaan fasilitas, maupun kemudahan akses layanan, telah memberikan dampak positif terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna. Hal ini secara tidak langsung berkontribusi dalam mendorong minat kunjung pemustaka ke perpustakaan. Temuan ini memperkuat pentingnya pendekatan berorientasi pengguna (*user-centered approach*) dalam pengelolaan layanan perpustakaan, di mana setiap keputusan layanan harus mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan kepuasan pemustaka sebagai penerima layanan.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat***

#### ***Faktor Pendukung***

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat sejumlah faktor yang mendukung upaya pustakawan dalam mendorong minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Faktor-faktor tersebut meliputi: pertama, pelayanan pustakawan yang ramah dan responsif. Sikap dan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka menjadi faktor penting; pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Informan (M) menyatakan bahwa faktor yang mendukung yaitu pustakawan yang ramah, komunikatif, dan mampu memberikan pelayanan yang baik.

Kedua, fasilitas yang nyaman dan kondusif. Kondisi ruang yang nyaman, bersih, rapi, dan kondusif menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka untuk

berkunjung dan berlama-lama di perpustakaan. Hal ini diperkuat oleh pengalaman pemustaka; informan (AP) menyatakan bahwa fasilitas dan ruang perpustakaan terasa nyaman sehingga pengunjung dapat belajar atau membaca dengan fokus tanpa gangguan.

Ketiga, koleksi yang cukup relevan. Ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu faktor yang menarik pemustaka untuk berkunjung. Perpustakaan memiliki koleksi lebih dari 152.762 eksemplar yang meliputi berbagai bidang ilmu sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dari berbagai kalangan pemustaka.

Keempat, kegiatan promosi dan sosialisasi yang aktif. Pustakawan secara aktif melakukan upaya untuk memperkenalkan layanan perpustakaan kepada masyarakat melalui berbagai pendekatan. Informan (E) mengungkapkan bahwa pustakawan tetap aktif melakukan sosialisasi dan promosi, serta fasilitas dan ruangan yang nyaman, rapi, dan tidak berisik menjadi daya tarik agar pemustaka merasa betah dan ingin berkunjung kembali.

Kelima, dukungan eksternal dari institusi pendidikan. Keterlibatan sekolah dalam mendorong siswa untuk berkunjung ke perpustakaan menjadi strategi yang efektif. Informan (RS) menyampaikan bahwa dukungan dari pihak sekolah sangat membantu, misalnya dengan mengajak atau membawa siswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Yuliana & Mardiyana bahwa keberhasilan layanan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pustakawan, koleksi, fasilitas, dan infrastruktur, serta Hartono yang menegaskan bahwa penyediaan fasilitas yang layak bertujuan untuk menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

### ***Faktor Penghambat***

Di samping faktor pendukung, terdapat pula sejumlah faktor yang menghambat efektivitas upaya peningkatan minat kunjung pemustaka. Pertama, keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama yang berdampak langsung terhadap pelaksanaan program perpustakaan. Keterbatasan ini menyebabkan beberapa kegiatan, khususnya yang berkaitan dengan promosi dan pengembangan layanan, tidak dapat dilaksanakan secara optimal. Informan (E) menyatakan bahwa efisiensi anggaran membuat beberapa program dan kegiatan promosi tidak bisa dilaksanakan secara maksimal. Selain itu, pergantian pimpinan juga bisa menjadi hambatan karena terkadang terjadi miskomunikasi atau perubahan kebijakan yang memengaruhi jalannya program.

Kedua, keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Berkurangnya jumlah tenaga pustakawan akibat pensiun tanpa diimbangi dengan penambahan pegawai baru menyebabkan beban kerja meningkat dan berdampak pada kualitas layanan. Informan (M) mengungkapkan bahwa banyak pegawai yang pensiun dan belum ada penambahan tenaga baru, sehingga promosi yang belum maksimal serta fasilitas dan teknologi yang masih terbatas juga menjadi kendala.

Ketiga, keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung. Keterbatasan kendaraan operasional berdampak pada tidak optimalnya pelaksanaan layanan perpustakaan keliling. Informan (RS) menyampaikan bahwa keterbatasan fasilitas seperti

---

kendaraan bisa menjadi kendala dalam menjalankan beberapa program perpustakaan.

Keempat, koleksi yang belum mutakhir. Kebutuhan pemustaka terhadap informasi yang terkini belum sepenuhnya terpenuhi. Informan (NH) menyatakan bahwa perpustakaan perlu menambah dan memperbarui koleksi buku, terutama buku-buku dengan tahun terbit yang lebih baru karena pengunjung biasanya membutuhkan referensi yang terbaru. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan pemustaka dan ketersediaan koleksi yang ada.

Kelima, promosi yang belum optimal. Informan (LM) mengungkapkan bahwa program promosi perpustakaan perlu dikembangkan karena lokasinya kurang strategis dan agak sulit diketahui orang. Keenam, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan dan promosi perpustakaan menyebabkan jangkauan informasi kepada masyarakat menjadi terbatas. Secara keseluruhan, berbagai faktor penghambat ini berdampak langsung terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemustaka, sehingga memerlukan upaya penanganan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Keterbatasan anggaran dan SDM, sebagaimana diidentifikasi dalam penelitian ini, merupakan masalah struktural yang membutuhkan intervensi kebijakan dari pemerintah daerah, bukan semata-mata bergantung pada inisiatif pustakawan secara individual.

### ***Upaya Pustakawan dalam Mengatasi Hambatan***

Dalam menghadapi berbagai hambatan tersebut, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi telah melakukan berbagai upaya adaptif. Pustakawan tetap berusaha menjalankan program sesuai kemampuan yang ada. Apabila tidak bisa melakukan kegiatan di luar, perpustakaan memilih untuk mengundang sekolah atau masyarakat datang langsung ke perpustakaan. Selain itu, pustakawan tetap menjaga kualitas layanan di dalam perpustakaan dengan memaksimalkan fasilitas yang ada agar pengunjung tetap merasa nyaman meskipun anggaran terbatas. Dalam hal pengembangan koleksi, perpustakaan berupaya menjalin kerja sama dengan berbagai pihak eksternal. Informan (M) mengungkapkan bahwa perpustakaan bermitra dengan beberapa penerbit seperti Gramedia dan Sonpedia, serta pihak lain yang relevan. Selain itu, perpustakaan juga berusaha memanfaatkan fasilitas yang ada secara efisien dan mengoptimalkan penggunaan anggaran yang tersedia.

Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan pustakawan dalam mengatasi hambatan menunjukkan adanya sikap fleksibel dan solutif dalam pengelolaan perpustakaan. Meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan, pustakawan tetap berupaya mempertahankan kualitas layanan dan keberlangsungan program melalui optimalisasi sumber daya yang tersedia serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak. Kemampuan adaptasi ini merupakan cerminan dari kompetensi dan komitmen profesionalisme pustakawan yang patut diapresiasi.

### ***Analisis Efektivitas dan Sintesis Temuan***

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, dapat dipahami bahwa upaya pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka sudah cukup baik dan

sesuai dengan teori yang ada. Namun, tingkat efektivitas dari setiap upaya berbeda-beda. Pelayanan menjadi upaya yang paling efektif karena langsung dirasakan oleh pemustaka dan mampu menciptakan kepuasan. Sementara itu, promosi dan kerja sama tergolong cukup efektif, terutama dalam meningkatkan kunjungan dari kalangan pelajar. Di sisi lain, program kegiatan dan layanan inovatif masih belum optimal karena adanya keterbatasan anggaran dan fasilitas yang memengaruhi pelaksanaannya. Sintesis temuan ini menunjukkan bahwa teori yang digunakan dalam penelitian ini relevan dan terbukti dalam praktik, namun implementasinya masih dipengaruhi oleh berbagai keterbatasan, terutama pada aspek sumber daya dan fasilitas. Pelayanan yang ramah dan responsif menjadi representasi langsung dari kualitas pustakawan, sementara koleksi dan fasilitas menjadi faktor pendukung yang menentukan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Promosi yang dilakukan telah memberikan dampak, namun belum optimal karena keterbatasan jangkauan dan kondisi lokasi perpustakaan yang kurang strategis.

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan minat kunjung pemustaka tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara pelayanan, promosi, koleksi, fasilitas, serta dukungan kelembagaan. Perpustakaan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan sebagai fondasi utama, sekaligus memperkuat strategi promosi berbasis digital untuk memperluas jangkauan informasi di tengah perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi. Dari sisi kebijakan, hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya dukungan yang lebih besar dari pemerintah daerah, khususnya dalam penyediaan anggaran, penambahan sumber daya manusia, serta pengembangan fasilitas. Tanpa dukungan tersebut, upaya yang dilakukan pustakawan akan sulit berkembang secara optimal dan berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Ir. Denny Denmar, M.P. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Agus Lestari, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi beserta seluruh pustakawan dan staf yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Terima kasih pula kepada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi yang telah memberikan dukungan akademik selama penelitian ini berlangsung, serta ucapan terimakasih pada QOSIM: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Dukungan tersebut sangat berperan dalam meningkatkan kualitas artikel hingga layak dipublikasikan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya pustakawan dalam mendorong minat kunjung pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, dapat ditarik tiga kesimpulan utama. Pertama, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi telah melaksanakan tugas

pokok dan fungsinya dengan cukup baik sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan serta PermenPAN-RB Nomor 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan. Hal ini terlihat dari peran pustakawan dalam memberikan layanan informasi, membantu pemustaka, melakukan promosi, serta menyelenggarakan berbagai kegiatan literasi. Namun demikian, pelaksanaan tugas tersebut belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek inovasi layanan dan pemanfaatan teknologi, yang masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya. Kedua, upaya pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka dilakukan melalui empat strategi utama: (a) promosi dan kerja sama dengan instansi pendidikan melalui media sosial, poster, dan pameran; (b) peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan komunikatif; (c) penyelenggaraan program kegiatan literasi seperti pameran, lomba bercerita, storytelling, wisata literasi, dan program pemberdayaan literasi; serta (d) pengembangan layanan inovatif berupa perpustakaan keliling. Dari keempat strategi tersebut, pelayanan menjadi faktor yang paling efektif karena secara langsung dirasakan oleh pemustaka dan mampu menciptakan kenyamanan serta kepuasan. Ketiga, terdapat faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi upaya pustakawan. Faktor pendukung meliputi pelayanan yang ramah dan responsif, fasilitas yang nyaman, koleksi yang cukup relevan, kegiatan promosi aktif, serta dukungan dari institusi pendidikan. Sebaliknya, faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran, berkurangnya sumber daya manusia akibat pensiun, fasilitas yang belum sepenuhnya optimal, koleksi yang belum mutakhir, dan promosi yang belum menjangkau masyarakat secara luas. Dalam menghadapi hambatan tersebut, pustakawan menunjukkan kemampuan adaptasi dengan menyesuaikan strategi, mengoptimalkan fasilitas yang ada, dan menjalin kerja sama dengan pihak eksternal.

Rekomendasi dari penelitian ini meliputi: (1) perlunya penguatan strategi promosi digital berbasis media sosial yang lebih agresif dan berkelanjutan; (2) peningkatan kualitas dan kuantitas koleksi bahan pustaka yang mutakhir dan relevan; (3) penambahan dan penguatan kompetensi sumber daya manusia pustakawan melalui pelatihan berbasis teknologi; (4) peningkatan dukungan anggaran dari pemerintah daerah untuk memastikan keberlangsungan program; dan (5) perluasan kerja sama dengan institusi pendidikan, perguruan tinggi, dan komunitas literasi untuk meningkatkan kunjungan dan budaya literasi masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdi, Waluny, A., Sholeh, D. A., Putra, A., Guru, P., Dasar, S., & Jakarta, N. (2024). *Faktor Penyebab Rendahnya Minat Kunjung*. 4(2), 151-157.
- Abrarrah, K., Abidin, M., Haikal, N. J., Ammaziroh, R., Maulana, U. I. N., & Ibrahim, M. (2024). Strategi Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Pendahuluan Salah satu hal yang menjadi tujuan negara Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa . Hal ini tertulis pad. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 10(1), 63-73.
- Amalia, L. R. (2022). *ANALISIS DESAIN INTERIOR LAYANAN SIRKULASI DALAM PENINGKATAN MINAT KUNJUNG DI PERPUSTAKAAN*

- POLITEKNIK PARIWISATA PALEMBANG. 1-21.
- Dinas Perpustakaan dan Arsip. (2019). *Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah*. Gubernur Jambi (2017).
- Jabatan Fungsional Pustakawan, 151 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 10 (2022).
- JAMBI, D. P. D. A. D. P. (2024). *Rencana Strategis Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi* (Vol. 2).
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021). Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka. *Jurnal El-Pustaka*, 02(01), 35-43. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8769>
- Ngulya, N. A. N., & Kadeni, K. (2025). Pengaruh Promosi Digital, Kualitas Layanan, Aksesibilitas, dan Reputasi Tempat Wisata Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Pada Era Digital di Pantai Prigi Trenggalek. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 9006-9016. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.21084>
- Nomor 11 Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional, 3 103 (2015).
- Nurjannah. (2021). Peran pustakawan dalam pemenuhan kebutuhan informasi di perpustakaan IAIN lhokseumawe. *Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam*, 11(1), 42. <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/liwauldakwah/article/view/254/121>
- Rachmi Anindyaputri, Agus Rusmana, & Neneng Komariah. (2020). Hubungan customer engagement melalui Instagram. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 219-238.
- Rahmatullah, T., Syam, R. Z. A., Rahayu, A. S., Hidayat, D. T., & Syahalam, I. R. (2024). Strategi Promosi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan Subaca Desa Sukapura. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 973-981. <https://doi.org/10.31949/jb.v5i1.6938>
- Rika Mahardika Sari, I Gusti Ayu Karnasih, I. F. (2025). FAKTOR-FAKTOR RENDAHNYA KUNJUNGAN MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN Rika. 2(2), 306-312.
- Sugiyono. (2022). KUALITATIF Imam Gunawan. *Pendidikan*, 143. [http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3\\_Metpen-Kualitatif.pdf](http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf)
- Uma sekaran, R. B. (2015). Metode Penelitian Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Issue 17). [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Yusrizal, M., Agama, I., Negeri, I., Thaha, S., Jambi, S., & Jambi, I. (2023). Penerapan Standar Nasional Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Application of National Library Service Standards at the Regional Library and Archives Board of Jambi Province Pendahuluan. 14(1), 1-17.