

LAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL QUOTIENT* SISWA

**Nadia Firdausi
Mudjito**

Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya
nadia.17010714023@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Artikel ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan memaparkan permasalahan yang terkait dengan layanan prima perpustakaan digital dalam meningkatkan *digital quotient* siswa. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur yang didalamnya mencakup analisis isi secara mendalam, mengidentifikasi permasalahan dengan mengkaji penelitian terdahulu dari jurnal nasional, jurnal internasional, dan buku yang relevan dengan topik penelitian nantinya akan menghasilkan suatu kebaruan. Hasil analisa artikel ini yakni, layanan prima merupakan hal penting dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pustakawan. Pemberian kualitas layanan perpustakaan digital yang diberikan pustakawan terhadap siswa merupakan indikator keberhasilan gerakan literasi sekolah dalam digitalisasi sekolah. Kecerdasan digital dan budaya digital merupakan komponen penting pustakawan dalam mewujudkan layanan prima, nantinya mampu mencetak lulusan yang cerdas, berkompoten serta berdaya saing tinggi dalam menciptakan inovasi dari berbagai aspek digital yang terampil dan memiliki skill khususnya dibidang teknologi. Pada era revolusi industri 4.0 pustakawan dituntut untuk terus mengembangkan kemampuannya mengaplikasikan teknologi dalam meningkatkan layanan prima yang menuntut pada kepuasan dan nilai kebutuhan informasinya. Penerapan layanan prima perpustakaan digital memberikan dampak terhadap siswa dalam meningkatkan *digital quotient* siswa di era milenial.

Kata kunci : layanan prima, perpustakaan digital, digital quotient siswa

Abstract

This article aims to analyze and describe the problems associated with digital library excellent services in improving students' digital quotient. This study uses a literature study method which includes in-depth content analysis, identifying problems by reviewing previous research from national journals, international journals, and books relevant to the research topic which will produce novelty. The results of the analysis of this article, namely, excellent service is an important thing in meeting the needs and satisfaction of visitors. The provision of quality digital library services provided by librarians to students is an indicator of the success of the school literacy movement in digitizing schools. Digital intelligence and digital culture are important components of librarians in realizing excellent service, later being able to produce smart, competent and highly competitive graduates in creating innovations from various digital aspects who are skilled and have skills, especially in the field of technology. In the era of the industrial revolution 4.0, librarians are required to continue to develop their ability to apply technology to improve excellent service that demands satisfaction and the value of their information needs. The implementation of excellent digital library services has an impact on students in increasing the digital quotient of students in the millennial era.

Keywords : excellent service, digital library, digital student quotient

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia semakin pesat dan meluas melalui fenomena perkembangan Era Revolusi Industri 4.0, diharapkan dapat meningkatkan daya saing di tengah persaingan global. Teknologi informasi di era ini perkembangannya sangat cepat dan pesat, hal tersebut berpengaruh dalam berbagai aspek kehidupan. Sehingga dapat membantu cara kerja manusia dan kehidupan manusia secara fundamental, otomatis saling terhubung dengan perkembangan di Revolusi Industri 4.0 Perubahan gaya hidup (*lifestyle*) seseorang menjadi gaya hidup digital (*digital lifestyle*) dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan serta kualitas pelayanan pengguna, salah satunya aspek pendidikan dalam membangun layanan khusus yang optimal khususnya bidang perpustakaan. Manajemen layanan khusus sekolah adalah salah satu substansi manajemen pendidikan yang disediakan khusus kepada peserta didik, agar mendukung keberhasilan proses pembelajaran langsung maupun tidak langsung untuk menunjang berbagai kegiatan atau program dari sekolah salah satunya yaitu perpustakaan.

Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi perkembangan perpustakaan berbasis digital ini tidak lepas dari kebijakan yang ditetapkan pemerintah yang ditetapkan berdasarkan UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 23 tentang Perpustakaan Sekolah, pada ayat 5 dijelaskan perpustakaan sekolah/madrasah mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya pada ayat 6 dijelaskan bahwa sekolah/madrasah mengalokasikan dana paling sedikit 5% dari anggaran belanja operasional sekolah/madrasah atau belanja barang di luar belanja pegawai dan belanja modal untuk pengembangan sekolah. Dari penjelasan pasal tersebut sudah jelas bahwa perpustakaan sekolah seharusnya mengalokasikan dana paling sedikit 5% dari anggaran belanja operasional sekolah untuk pengembangan perpustakaan salah satunya dengan mengembangkan layanan perpustakaan berbasis digital. Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan pasal 14 Bab V ayat (1) menyatakan bahwa “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”. Dengan kata lain perlu dikembangkan model layanan prima dalam manajemen perpustakaan sekolah yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa perpustakaan. Di sinilah pentingnya perpustakaan

menyediakan layanan yang tidak saja nyaman melainkan juga cepat, motivatif dan responsif untuk mendorong tumbuhnya gemar membaca terhadap siswa, siswa juga diharapkan dapat memiliki gaya hidup digital sehingga dapat membentuk pola pikir dalam kesehariannya menuju masyarakat digital yang serba efektif dan efisien.

Perpustakaan saat ini menunjukkan adanya inovasi layanan perpustakaan yang mulai tumbuh dan berkembang secara reflektif terhadap lahirnya generasi di era milenial. Namun terdapat beberapa ancaman jika seseorang tidak bisa memanfaatkan gadget dengan bijak dan efektif maka kemampuan yang dimiliki akan digantikan dengan teknologi. Akan muncul hegemoni terhadap seseorang dan akan kehilangan jati dirinya ketika kecerdasan buatan telah menguasai termasuk kemampuan yang dimiliki guru, guru dianggap kurang memiliki pengetahuan dibandingkan internet dan orang tua merasa tertinggal dengan internet. Gen Z sebagai pengguna di era digital saat ini menghabiskan waktunya dengan teknologi melalui pemanfaatan media digital, maka dengan ini perlu dilakukan penyesuaian dan peningkatan kualitas layanan terhadap perpustakaan agar siswa sebagai pengguna perpustakaan tidak termakan dan terkooptasi oleh teknologi. Sehingga perpustakaan tidak tertinggal dan tetap eksis bertahan dalam mengkonversi diri sesuai dengan taraf kemampuan siswa dengan melakukan inovasi melalui pengembangan perpustakaan dalam memberikan layanan prima.

Definisi perpustakaan digital menurut Board (2018) perpustakaan yang memiliki koleksi *online* dengan objek digital yang berkualitas, perpustakaan dikembangkan secara luas dan dikelola sesuai dengan prinsip global sehingga. Selain itu, koleksi yang ada dapat diakses secara berkelanjutan dan bertahap dengan didukung oleh layanan-layanan yang diperlukan oleh pengguna ketika membutuhkan sumber informasi. Perpustakaan sebagai gudang ilmu dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, baik dalam sistem yang berfungsi secara otomatis, keramahan pelayanan, serta tata kelola yang efektif dan efisien. Perpustakaan sekolah yang ideal adalah perpustakaan sekolah yang dalam pengelolaannya dapat memberdayakan siswa-siswinya, mampu melaksanakan revolusi minat baca dan kunjung, mengubah karakter siswa yang awalnya tidak gemar membaca menjadi gemar membaca dan yang awalnya tidak berminat mengunjungi perpustakaan menjadi

berminat mengunjungi perpustakaan, serta mampu mengelola sumber daya perpustakaan dengan baik (Trihantoyo & Haq, 2016). Perpustakaan sekolah yang ideal tumbuh mengikuti perkembangan zaman dimana teknologi secara pesat diukur dengan kemajuan penggunaan teknologi dan informasi.

Berdasarkan UU Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 45 sarana dan prasarana pendidikan yang menjelaskan bahwa “(1) Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik. Berdasarkan penjelasan pasal yang tertulis bahwa pemerintah telah menetapkan setiap lembaga pendidikan untuk wajib menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan pertumbuhan perkembangan potensi fisik, dan kecerdasan intelektual. Sekolah membutuhkan Manajemen Layanan Khusus yang dapat mendukung perkembangan fisik maupun psikis peserta didik dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Dunia digital dapat memanfaatkan berbagai inovasi dalam peningkatan kualitas pembelajaran, salah satunya yaitu kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) (Ahlah & Melianah, 2020). Sehingga secara langsung memberikan dampak dalam peningkatan proses pembelajaran siswa dalam meningkatkan kecerdasan digital siswa (*digital quotient siswa*).

Perpustakaan berbasis digital ini merupakan perkembangan dan penerapan ICT untuk meningkatkan kualitas pendidikan guna memberdayakan sumber daya manusia agar dapat meningkatkan daya saing yang tinggi. Literasi Digital sekolah dikembangkan sebagai mekanisme pembelajaran, siswa perlu ditingkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kreativitasnya. Perpustakaan digital memiliki tujuan yaitu dapat membantu siswa dalam meningkatkan aspek ilmu pengetahuan sehingga lebih mudah mencari sumber buku. Kebutuhan tersebut akan mendorong minat baca siswa dalam memiliki wawasan yang lebih luas, karena minat baca siswa yang tinggi akan menjadikan siswa lebih cerdas. Dengan meningkatkan kecerdasan digital siswa, sekolah mampu mumpuni layanan perpustakaan digital yang berkualitas dari segi layanan prima. Penerapan literasi digital memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan pembelajaran siswa (Elpire, 2018).

Manajemen Layanan Prima adalah kegiatan

merencanakan, mengorganisasikan, penggerakan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan tercapai. Pelayanan prima ialah pelayanan terbaik dapat dijabarkan yakni, 1) Pelayanan yang sangat baik melampaui harapan pelanggan, 2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), 3) Pelayanan dengan standar kualitas tinggi selalu mengikuti perkembangan dan kebutuhan pelanggan, secara konsisten dan akurat (*handal*), 4). pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Rahmayanty, 2010). Pelayanan prima di Perpustakaan biasanya berupa pemberian layanan dalam sirkulasi bahan pustaka harus dilakukan dengan ramah, cepat dan mengutamakan kepuasan pemustaka yaitu peserta didik. Kepuasan pelanggan (pemustaka) yang diberikan oleh pustakawan sangat penting, karena akan mempengaruhi peningkatan mutu layanan perpustakaan. Program Gerakan Literasi Sekolah (GLS) adalah program menumbuhkan kegemaran membaca peserta didik, dengan demikian peserta didik berminat mengunjungi perpustakaan sebagai sarana belajar. Sesuai dengan pernyataan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Menumbuhkan gerakan literasi sekolah (GLS) yang mengikutsertakan berbagai komponen penting dalam dunia pendidikan. Gerakan Literasi Sekolah ini menguatkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2015 tentang penumbuhan budi pekerti, yang mana literasi merupakan bagian dari *digital quotient* siswa.

Berdasarkan pemaparan mengenai layanan prima atau *service excellence* perpustakaan digital terhadap kecerdasan digital siswa (*digital quotient* siswa). Adapun penelitian ini berjudul “Layanan Prima Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Digital Quotient Siswa”. Adapun hasil artikel ini dikaji dengan menganalisis penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. melalui jurnal nasional, jurnal internasional dan dari berbagai sumber lainnya.

METODE

Penulisan artikel ini menggunakan metode kajian pustaka atau studi literatur. Metode pendekatan ini menggunakan teknik pengumpulan data yang mengacu pada isi kajian literatur atau dari berbagai karya tulis lainnya. Selaras dengan pendapat Cresswell (2019) kajian pustaka memiliki tujuan utama

menginformasikan kepada pembaca melalui hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang akan dilakukan, dengan menghubungkan literatur-literatur yang ada mengisi celah-celah penelitian sebelumnya dengan membandingkan hasil temuan lainnya. Menurut Sugiyono (2010) kajian literatur ialah sebuah penelitian yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Kajian literatur bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori pada sebuah penelitian.

Berdasarkan penjelasan terkait metode studi literatur dapat ditarik kesimpulan bahwa studi literatur adalah metode penelitian yang mengidentifikasi, menelaah, dan menafsirkan data dari berbagai sumber baik itu buku, jurnal dan artikel konferensi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian untuk menemukan jawaban dari penulisan artikel ini dan dibutuhkan ketekunan agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah selanjutnya dari dua puluh jurnal nasional maupun jurnal internasional yang relevan dengan topik artikel, dapat dikaji untuk dijadikan sebagai pendukung dengan melakukan pemilihan dan menganalisis dari berbagai sumber diatas yang membahas tentang topik Layanan Prima Perpustakaan Digital dan *Digital Quotient* Siswa. Data dari kajian literatur ini akan dijadikan sebagai acuan dalam merancang konsep Layanan Prima Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Digital Quotient Siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil artikel ini ditulis dengan mengkaji jurnal-jurnal yang berkaitan dengan topik penulis, artikel ini menggunakan pendekatan kajian literatur. Kemudian penulis melakukan analisis mendalam terlebih dahulu untuk memperoleh data dari topik penelitian tersebut yang nantinya hasil temuan-temuan akan dikelompokkan berdasarkan hasil temuan penelitian yang relevan. Selanjutnya penulis membuat celah dengan mengelompokkan dari berbagai penelitian tersebut kemudian dianalisis oleh penulis untuk menghasilkan kesimpulan yang mengandung pembaharuan.

Sebelum lebih dalam membahas tentang layanan prima perpustakaan digital, maka lebih dulu akan dijelaskan tentang layanan khusus perpustakaan. Relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2016) layanan khusus perpustakaan merupakan komponen penting dalam manajemen berbasis sekolah dalam menunjang proses pembelajaran agar tercapai tujuan pendidikan

secara efektif dan efisien. Manajemen peserta didik adalah suatu layanan yang memusatkan pada perhatian kepada pengaturan, pengawasan dan layanan khusus baik didalam atau diluar kelas seperti pendaftaran, layanan individual dalam pengembangan secara komperhensif. Adanya tuntutan untuk memberikan pelayanan yang sama dan berbeda itulah yang melahirkan pemikiran pentingnya pengaturan Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah atau (MPDBS) untuk mengatur bagaimana agar tuntutan dua macam layanan tersebut dapat dipenuhi di sekolah. Peserta didik yang menerima layanan yang berbeda dan sama keduanya diarahkan agar peserta didik berkembang seoptimal mungkin sesuai dengan kemampuannya (Imran, 2012).

Oleh karena itu perlu adanya MPDBS untuk memberikan layanan tertentu yang dikelola dengan baik dalam upaya memenuhi kebutuhan. Menurut (Mulyasa, 2018) layanan khusus perpustakaan merupakan bagian terpenting dari Manajemen Berbasis Sekolah yang efektif dan efisien. Perpustakaan yang lengkap dan dikelola dengan baik memungkinkan peserta didik untuk lebih mengembangkan dan mendalami pengetahuan yang diperolehnya di kelas melalui belajar mandiri. Relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trihantoyo dan Haq (2016) dapat mendorong siswa agar termotivasi dalam menghasilkan kreasi pengelolaan perpustakaan secara inovatif dan kreatif dalam meningkatkan keterampilan siswa. Penerapan layanan prima perpustakaan di era digital dalam penelitian Marsh (2016) menyatakan bahwa anak-anak usia pra-sekolah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik di berbagai bidang. Pengembangan keterampilan dan pengetahuan secara tepat akan melibatkan pola pikir anak yang kritis, inovatif dan kreatif dari berbagai aspek digital, perkembangan anak tertanam dalam digital sejak lahir.

Transformasi pustakawan masa kini harus mampu menjadi fasilitator agar pustakawan dapat memberikan kualitas layanan di perpustakaan serta mempermudah akses jaringan internet yang ditulis dalam penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2018). Relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Blummer, dkk (2017). menyatakan pengoptimalan layanan perpustakaan akademik melalui penggunaan seluler yang disediakan oleh perpustakaan digital. Pustakawan mengidentifikasi strategi yang dapat mendukung penggunaan tablet siswa dalam meningkatkan kemampuan siswa menemukan sumber buku dalam bentuk digital. Strategi pengoptimalan

layanan perpustakaan digital berkaitan dengan pengembangan kualitas layanan perpustakaan digital. Selaras dengan penelitian Fathoni (2019) hasilnya menunjukkan bahwa pola pengembangan kualitas layanan yang meliputi ; bentuk strategi yang digunakan dalam pengembangan kualitas layanan , hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengembangan kualitas layanan perpustakaan digital, serta dampak apa saja yang mempengaruhi pengembangan kualitas layanan perpustakaan digital di SMPN 5 Kecamatan Ponorogo.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Erniwati dan Zaeniah (2020) dengan menghasilkan suatu rancangan E-RCM atau (*Electronic Customer Relationship Management*) yang bertujuan untuk memenuhi mutu layanan perpustakaan digital dalam penggunaan digital yang berkaitan dengan pola pengembangan kualitas layanan perpustakaan digital. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nejad, dkk (2020) menghasilkan kegunaan generik perpustakaan digital dan kualitas sumber daya digital sebagai kerangka teoritis fungsional dalam memahami faktor-faktor kepuasan pengguna dengan meningkatkan pengalaman siswa dalam penggunaan perpustakaan digital. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alzahrani, dkk (2017) terdapat faktor kualitas sistem perpustakaan digital yang dinyatakan oleh memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan serta memiliki hubungan positif. Niat perilaku, dan *varians* dalam penggunaan aktual. Selaras dengan penelitian dari Rahmah, dkk (2018) menghasilkan beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pengembangan perpustakaan sekolah berbasis teknologi informasi di beberapa SMA Negeri di Kota Padang. Namun hal ini tidak menghambat perkembangan perpustakaan digital untuk terus berinovasi di era digital.

Setelah kita mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengembangan perpustakaan digital adapun juga tantangan dalam mewujudkan layanan prima perpustakaan digital. Noprianto (2018) menyatakan bahwa terdapat beberapa dalam membangun perpustakaan digital bukanlah suatu hal yang mudah, terdapat banyak tantangan yang harus dijawab oleh pustakawan mengenai hak atas kekayaan intelektual, kemampuan SDM yang terbatas dalam mengoperasikan bidang teknologi dan informasi. Sebagaimana apa yang telah dikemukakan oleh Niqresh (2019) perpustakaan mampu berdiri dengan mengikuti perkembangan teknologi tren masa kini. Dalam mengatasi permasalahan

kekayaan *intelektual, copyright*, dan kemampuan SDM yang terbatas di bidang teknologi dan informasi. Sehingga menjadi faktor penghambat perpustakaan dalam melayani penerima manfaat di setiap waktu dan tempat.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mills, dkk (2017) mengemukakan dalam implementasi pendekatan pengajaran yang berfokus pada pembelajaran yang terhubung langsung dengan praktik *pedagogy*. Model pendekatan ini dapat diterapkan dalam kegiatan belajar mengajar di dalam kelas. Pustakawan mampu memberikan kesempatan belajar melalui laboratorium pembelajaran di tengah perkembangan teknologi dan inovasi untuk mewujudkan minat siswa. Sejalan dengan penelitian dari Havrilova dan Topolnik (2017) menganalisis pendidikan modern, budaya digital, literasi digital dan kompetensi digital. Konsep-konsep tersebut dapat mempengaruhi berbagai bidang pendidikan, budaya, sosial-kemanusiaan dan aspek lainnya. Dalam mempraktikkan literasi digital yang sempurna berdasarkan kompetensi digital dan dapat diterapkan melalui praktik. Relevan dengan penelitian oleh Humenchuk (2020) menjelaskan esensi dan korelasi serta konsep keterampilan digital, literasi digital. Kompetensi digital, dividen digital, kecerdasan digital dan Budaya digital. Dimana budaya digital merupakan komponen pustakawan dalam mengembangkan bakat dan minat siswa sebagai satu pandangan dunia digital dalam pencapaian keberhasilan pemustaka.

Sesuai dengan penelitian dari Hikamudin, dkk (2019) mengenai implementasi program literasi sekolah otomatis saling terhubung dalam peningkatan hasil belajar siswa. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat adanya pengaruh dalam pengimplementasian pembelajaran Keterampilan Berpikir Tingkat Tinggi (KBTT) dalam meningkatkan kemampuan literasi perpustakaan digital melalui peningkatan hasil belajar siswa. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Elpire (2018) menyatakan bahwa penerapan literasi digital memiliki pengaruh terhadap peningkatan pembelajaran siswa. Adapun penelitian dari Pantiwati, dkk (2020) dalam pelaksanaan program SLM atau keaksaraan di Sekolah Menengah Pertama Negeri Malang. Setelah melakukan analisis mendalam dalam penelitian tersebut terdapat faktor internal sebanyak (3,34) dan faktor eksternal sebanyak (3,39) untuk menjawab tantangan-tantangan yang dihadapi serta masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan program tersebut.

Hadirnya tren layanan perpustakaan untuk pemustaka milenial sebagai generasi milenial penelitian yang dilakukan oleh Nugrohadhi (2020) nantinya akan menghasilkan lulusan milenial yang tanggap dan tangguh dalam menghadapi setiap perubahan yang akan terus terjadi. Pemenuhan mutu layanan perpustakaan akan menghadirkan tren layanan dalam mewujudkan layanan prima perpustakaan digital yang unggul bagi siswa di era milenial. Adanya pustakawan yang profesional dapat memberikan kualitas layanan yang baik bagi siswa, penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Cahyono (2017) perpustakaan yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan hadirnya tren layanan perpustakaan bagi pemustaka milenial, mampu memberikan pelayanan prima. Sehingga pustakawan mampu memberikan kepuasan dan nilai unggul layanan kepada generasi pemustaka yang menginginkan layanan serba cepat, akurat serta interaktif. Contohnya remaja masa kini sangat senang berkunjung ke perpustakaan dikarenakan layanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap siswa sangat baik seperti tata letak perpustakaan didesain secara modern dan unik mengikuti perkembangan zaman sehingga dapat menarik minat siswa untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan digital melalui gerakan literasi digital.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pemaparan literatur diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penerapan layanan prima perpustakaan digital dapat memberikan dampak dalam meningkatkan kecerdasan digital siswa atau *digital quotient* siswa. Perpustakaan digital tumbuh mengikuti perkembangan zaman dimana teknologi tumbuh secara pesat, siswa mampu berpikir kritis dan kreatif serta sekolah dapat memberikan kualitas layanannya dalam mewujudkan layanan prima perpustakaan. Layanan prima merupakan keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan merupakan salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Pelayanan prima adalah suatu sikap atau kaidah perpustakaan dalam melayani pengguna secara memuaskan. Menurut Fandy Tjiptono pelayanan prima mengandung empat unsur pokok yang meliputi; 1) kecepatan, 2) kebenaran, 3)

keramahan, dan 4) kenyamanan (Tjiptono, 2003). Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan layanan yang terintegrasi, suatu layanan tidak dapat dikatakan prima jika salah satu unsur tidak terpenuhi.

Dari berbagai unsur pokok diatas dapat dijabarkan beberapa aspek mengenai layanan prima perpustakaan digital yakni, adanya pengembangan fitur baru, kecepatan akses, kelengkapan referensi, tersedianya fitur aspirasi, kualitas pelayanan, serta ketersediaan waktu pelayanan. Aspek tersebut merupakan indikator keberhasilan layanan prima perpustakaan digital dalam membantu siswa lebih termotivasi, menghasilkan suatu ide atau karya yang mendominasi. Peserta didik mampu mengembangkan potensinya khususnya pada keterampilan literasi digital melalui pembelajaran mandiri serta dapat direalisasikan di dalam kelas maupun kehidupan sehari-hari.

Hasil penelitian diatas mengenai layanan perpustakaan sekolah, layanan perpustakaan sekolah yang memadai dapat mengembangkan minat dan kemampuan peserta didik dalam berpikir kritis dan kreatif, sehingga dapat mewujudkan layanan prima pada perpustakaan dalam indikator pencapaian bidang pendidikan dalam keberhasilan membangun budaya literasi digital. Sesuai dengan buku Materi Pendukung Literasi Digital Membangun budaya literasi digital perlu melibatkan peran aktif masyarakat secara bersama-sama (Mayani, 2017). Literasi digital mendasari munculnya *digital quotient*, setelah memahami adanya konsep-konsep literasi digital. Keberhasilan membangun literasi digital, literasi digital adalah kecakapan atau kemampuan seseorang dalam menggunakan alat komunikasi dan teknologi digital untuk mengakses, mengelola, mengintegrasikan, menganalisis mengevaluasi informasi, serta membangun pengetahuan baru, dalam kehidupan sehari-hari agar komunikasi dengan orang lain lebih efektif. Adapun indikator pencapaian literasi digital sekolah meliputi :

- a. Jumlah dan variasi bahan bacaan dan alat peraga berbasis digital
- b. Frekuensi peminjaman buku bertema digital
- c. Jumlah kegiatan di sekolah yang memanfaatkan teknologi dan informasi
- d. Jumlah kebijakan sekolah tentang penggunaan dan memanfaatkan teknologi dan informasi
- e. Jumlah penyajian informasi sekolah dengan menggunakan media digital dan situs laman

- f. Jumlah kebijakan sekolah tentang penggunaan dan pemanfaatan teknologi dan informasi dan komunikasi di lingkungan sekolah dan
- g. Jumlah sarana dan prasarana yang mendukung literasi digital di sekolah (Mayani, 2017).

Indikator keberhasilan diatas merupakan pedoman setiap sekolah dalam mewujudkan literasi digital sekolah dan otomatis langsung terhubung dengan proses pembelajaran yang terintegrasi dalam kurikulum. Diharapkan siswa dapat mengakses, memahami serta mengaplikasikan media digital serta alat-alat komunikasi digital lainnya sehingga siswa dapat menyebarkan informasi dengan bijak. Perpustakaan digital tumbuh mengikuti perkembangan zaman dimana teknologi tumbuh secara pesat, siswa mampu berpikir kritis dan kreatif serta sekolah dapat memberikan kualitas layanannya dalam mewujudkan layanan prima perpustakaan. Dengan ini siswa memanfaatkan media digital dalam memperoleh pengetahuan dan informasi baru yang mendukung dalam pengembangan diri siswa. Dimana budaya digital merupakan komponen pustakawan dalam mengembangkan bakat dan minat siswa sebagai satu pandangan dunia digital dalam mencapai indikator keberhasilan layanan prima bagi pemustaka. Peserta didik memiliki kesempatan untuk memperoleh kompetensi tersebut untuk bekal tantangan global di masa dapat, pengembangan keterampilan dan pengetahuan secara tepat akan melibatkan pola pikir anak yang kritis, inovatif, serta kreatif dari berbagai aspek digital. Terkait dengan hasil penelitian diatas dapat dianalisis terbukti bahwa perkembangan anak sudah tertanam dalam digital sejak lahir.

Seiring berkembangnya waktu dewasa ini internet dapat membantu cara kerja manusia menjadi lebih mudah atau biasa disebut *internet of things*, dimana manusia selalu bergantung pada internet. Dalam meningkatkan layanan penggunaan digital, dengan hal ini siswa dan masyarakat pada umumnya dapat memperoleh informasi dengan mudah mendapatkan informasi sebagai pendukung untuk *research*. Dengan demikian akan tercipta suatu pandangan yang komprehensif terhadap siswa sebagai pengguna perpustakaan dan hubungan yang lebih baik dengan penggunaan web browser, internet dan media elektronik lainnya. Pentingnya pustakawan memberikan kebutuhan perpustakaan secara responsif, dengan mengembangkan layanan perpustakaan digital terhadap siswa dalam mengakses ke OPAC Database serta pemantauan penggunaan perangkat seluler sesuai dengan

kemampuan siswa. Selain meningkatkan kemampuan siswa mengakses perpustakaan dalam mencari sumber informasi dan referensi melalui media digital, secara langsung siswa juga mampu mengamankan dan melindungi identitas diri dari berbagai ancaman. Sehingga siswa mampu memanfaatkan media digital dengan penggunaan gadget secara bijak.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian diatas bahwa transformasi pustakawan masa kini harus mampu menjadi fasilitator, agar pustakawan dapat memberikan kualitas layanan di perpustakaan serta mempermudah siswa dalam mengakses perpustakaan melalui internet. Pustakawan berperan sebagai pendidik pemustaka, pelatihan dalam meningkatkan kompetensi pustakawan merupakan keharusan yang dilaksanakan dalam meningkatkan minat baca guna menghasilkan kemampuan keberaksaraan (*information literacy*). Perkembangan teknologi dan informasi, maka perlu adanya peningkatan kompetensi pustakawan dalam mewujudkan pustakawan digital melalui strategi pengembangan perpustakaan digital dengan memperhatikan penguatan sumber daya manusia. Dalam pemberian pelayanan kepada pemustaka dengan proses pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan, terkadang siswa yang ingin berkunjung ke perpustakaan terbuang karena waktu istirahat yang terbatas sehingga siswa yang ingin berkunjung ke perpustakaan membutuhkan pelayanan yang cepat.

Terlepas dari itu perpustakaan digital sekolah dapat dikembangkan dan dikelola dengan baik agar memberikan dampak positif bagi kecerdasan dan kehidupan bangsa yakni peserta didik sebagai generasi masa depan. Hasil penelitian diatas juga mendukung pendapat bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dalam pengembangan perpustakaan sekolah berbasis teknologi informasi. Hal ini dapat memenuhi mutu layanan perpustakaan dalam mengembangkan kerjasama berbagai sumber daya yang terjalin (*resource sharing*). Dapat diidentifikasi sebagai berikut yaitu, penguatan sumber daya manusia, peningkatan sumber daya informasi, pendanaan dan infrastruktur yang terdapat di perpustakaan sekolah.

Terdapat beberapa faktor kualitas layanan sistem perpustakaan digital, adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan niat perilaku, dan *varians* dalam penggunaan aktual. Pada niat perilaku siswa dalam penggunaan sistem serta antara keduanya memiliki hubungan positif. Jadi niat perilaku siswa sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi dan kualitas layanan,

sehingga siswa dapat menerapkan literasi dalam proses pembelajaran yang menghasilkan *pedagogy* dan praktik literasi. *Digital quotient* ialah kemampuan individu yang cerdas secara kognitif (kemampuan), afektif (sosial dan emosional) dan psikomotorik (praktik) serta mampu menghadapi tantangan dan mampu beradaptasi dengan tuntutan kehidupan digital. Sehingga individu dapat menyesuaikan dan menguasai teknologi dengan cerdas dan bijak dalam memanfaatkan teknologi. Literasi digital menunjukkan penggunaan alat elektronik yang sempurna berdasarkan kompetensi digital dan dapat diterapkan melalui praktik. Perpustakaan digital sekolah memiliki peran yang sangat penting jika dapat dikelola dengan baik dan akan memberikan dampak positif bagi siswa dalam program gerakan literasi sekolah, literasi digital suatu bagian dari *digital quotient* siswa dalam meningkatkan kecerdasan digital siswa.

Dalam mencapai kualitas layanan perpustakaan digital tidak terlepas dari adanya faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan layanan prima perpustakaan digital sebagai berikut yaitu, sumber daya manusia, sumber daya informasi, pendanaan dan infrastruktur. Dalam pengembangan dan mengelola perpustakaan digital sekolah yang baik dapat memberikan dampak positif bagi kecerdasan dan kehidupan bangsa yakni peserta didik sebagai generasi masa depan. Terdapat beberapa faktor kualitas layanan sistem perpustakaan digital, adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, niat perilaku, dan *varians* dalam penggunaan aktual. Dimana terdapat pengaruh yang kuat pada niat perilaku siswa dalam penggunaan sistem, serta antara keduanya memiliki hubungan positif. Jadi niat perilaku siswa sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi dan kualitas layanan. Sehingga siswa dapat menerapkan literasi dalam proses pembelajaran dengan merealisasikan ranah kecerdasan meliputi; a) kognitif yakni, berdasarkan kemampuan siswa yang dikembangkan, b) afektif berkaitan dengan adanya sikap sosial dan emosional siswa dan c) psikomotorik yang berkaitan dengan aspek keterampilan motorik siswa yakni dalam *skill* teknologi. Dengan ini maka akan menghasilkan kecerdasan digital siswa melalui *pedagogy* dan praktik literasi. Perpustakaan digital sekolah memiliki peran yang sangat penting jika dapat dikelola dengan baik dan akan memberikan dampak positif bagi siswa dalam program gerakan literasi sekolah, literasi digital suatu bagian dari

digital quotient siswa dalam meningkatkan kecerdasan digital siswa.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengembangan perpustakaan digital menurut Rahmah, dkk (2018) terbagi menjadi empat, yakni sebagai berikut :

1) Penguatan sumber daya manusia

Adapun kemampuan yang perlu ditingkatkan bagi seorang pustakawan diantaranya; *skill* manajemen informasi, *skill* teknologi dan informasi, serta *skill* manajemen. Pustakawan merupakan kunci utama dalam mewujudkan perpustakaan yang berdaya guna dengan menciptakan inovasi dan ide-ide kreatifnya.

2) Peningkatan sumber daya informasi

Sumber daya informasi yang dimiliki perpustakaan sekolah menyediakan buku-buku yang yang berpedoman pada muatan kurikulum dan buku-buku yang bermanfaat. Peningkatan daya informasi merupakan penyediaan koleksi buku dari segi jenis dan jumlah yang cukup memadai dengan memanfaatkan produk teknologi dan informasi pengelola perpustakaan. Sesuai dengan pernyataan (Hakim, 2017) dalam bukunya yang berjudul “Digitalisasi Koleksi: Panduan Membangun Perpustakaan Digital” menyebutkan bahwa melalui kegiatan ini pengelola perpustakaan berusaha menciptakan koleksi digital. Dengan digitalisasi koleksi perpustakaan dapat diakses oleh banyak pemustaka.

3) Anggaran Dana

Berkaitan dengan anggaran dana perpustakaan sekolah adanya dukungan dana dari sekolah dan kemitraan lembaga pendidikan yang terkait, sekolah mampu membangun relasi dalam menjalin kemitraan dalam mengembangkan perpustakaan.

4) Infrastruktur

Pengembangan perpustakaan digital sekolah, elemen pendukung adalah perangkat keras, *security*, dan perangkat lunak. Komponen perangkat keras berbasis teknologi dan informasi ini membantu pengolahan data untuk menyimpan data dalam bentuk elektronik. Dengan ini pustakawan diupayakan untuk menciptakan platform sendiri dalam pengembangan perpustakaan digital.

Permasalahan diatas, merupakan bagian penting yang harus diprioritaskan yakni, kemampuan sumber daya manusia terutama peningkatan bidang teknologi informasi, karena fondasi dalam mewujudkan perpustakaan digital ialah SDM. Pustakawan sebagai pengelola

perpustakaan memiliki tanggung jawab dalam mendidik dan membimbing pengguna mengoperasikan jaringan dalam penggunaan konten digital. Jika suatu lembaga memiliki sumber daya manusia yang tidak profesional namun memiliki sarana dan prasarannya yang cukup memadai maka lembaga tersebut tidak akan berkembang. Adapun kompetensi personal yang harus dimiliki pustakawan seperti berkomitmen dalam pelayanan prima, mencari tantangan dan melihat kesempatan baru, komunikasi efektif, kemampuan bekerjasama, jiwa kepemimpinan, memahami nilai solidaritas dan fleksibel dalam menghadapi perubahan. Pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan personal dalam menjalankan pengelolaan serta pelayanan perpustakaan. Dari penjelasan di atas mengandung arti bahwa seorang pustakawan setidaknya memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi yang memenuhi standar nasional perpustakaan serta memiliki kemampuan untuk mengelola perpustakaan dengan baik.

Masih terdapat beberapa pustakawan yang memiliki kemampuan rendah dalam penguasaan teknologi dan terdapat beberapa perpustakaan sekolah yang pelayanannya belum memadai. Perkembangan perpustakaan digital di Indonesia hal tersebut menjadi hambatan dan tantangan dalam mewujudkan layanan prima, terutama mengenai hak atas kekayaan intelektual, kemampuan SDM yang terbatas dalam mengoperasikan bidang teknologi informasi, dan juga aplikasi yang digunakan belum memadai. Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, peneliti menganalisa bahwa masih ditemui perpustakaan digital sekolah yang kurang baik dalam memberikan layanan. Dengan melibatkan pustakawan melalui program pelatihan secara internal, dalam mendukung pelayanan prima dengan melibatkan semua staf atau pustakawan, adalah proses yang didukung dan selalu ditingkatkan melalui pelatihan dan komunikasi. dan layanan yang disesuaikan, sesuai kebutuhan siswa. Bertujuan untuk memberikan bantuan penuh bagi pustakawan saat ini dan masa depan agar mencapai keunggulan layanan prima kepada siswa terpenuhi secara efektif.

Penelitian di atas menjawab masih terdapat tantangan dalam mewujudkan layanan prima perpustakaan digital. Perpustakaan digital bukanlah suatu hal yang mudah, terdapat banyak tantangan yang harus dijawab oleh pustakawan. Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang berkembang (*growing organism*), pustakawan mampu berperan sebagai manajer database,

kolaborator, pembuat kebijakan yang dapat mengelola dan merancang web serta berpartisipasi dalam pengembangan kebijakan informasi pada sebuah organisasi. Oleh karena itu kemajuan perpustakaan merupakan tuntunan teknologi informasi dan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan zaman. Dengan demikian pustakawan dapat memberikan layanan yang responsif yang cepat dan tepat, pustakawan memperkuat interaksi (komunikasi) dengan peserta didik serta dapat mengelola data pengguna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Digitalisasi sekolah sebagai program baru kementerian pendidikan merupakan tantangan baru bagi pustakawan sekolah untuk berperan aktif, tentunya memerlukan kesiapan teknis maupun psikologis dalam menghadapinya dengan mengupgrade dan bertransformasi di era digital. Selain itu penguasaan teknologi kemampuan terpenting yang harus dikuasai, era digital yang serba instan ini menjadi tuntutan dan tantangan bagi pustakawan sekolah dalam menunjang digitalisasi sekolah.

Dalam pengimplementasian Kecerdasan Digital Siswa. Penerapan pembelajaran Keterampilan Berpikir Tingkat Tinggi (KBTT) yang dilakukan oleh Hikamudin, dkk (2019) pengaruh signifikan antara hasil belajar siswa dengan meningkatnya kemampuan literasi perpustakaan digital, untuk menghasilkan generasi milenial yang tanggap dan tangguh dalam menghadapi perubahan yang akan terjadi. Hampir semua siswa mengalami peningkatan dan memperoleh nilai melebihi kriteria ketuntasan. Siswa mampu memanfaatkan media digital salah satunya gadget dalam media baru, dengan ini siswa dapat membentuk cara kemampuan dalam mengkomunikasikan pengetahuan agar tujuan pembelajaran disiplin tercapai. Upaya siswa berpikir kritis dalam memecahkan suatu masalah praktik sosial dan intelektual dalam disiplin ilmu, sehingga siswa mampu membawa pengalaman mereka menggunakan teknologi digital ke dalam kelas. Literasi digital dan disiplin ilmu memiliki keterkaitan yang sangat erat, lebih menekankan pada kompleksitas praktik keaksaraan yang diperlukan untuk pembelajaran dan keduanya menghasilkan *pedagogy* dan praktik literasi. Sesuai dengan pernyataan Kemendikbud (2019) Dalam bersaing di era revolusi industri 4.0 harus memiliki kemampuan berkomunikasi, kemampuan berkolaborasi, kemampuan berpikir kritis dan menyelesaikan masalah, serta memiliki kreativitas dan berinovasi. Dalam mewujudkan generasi yang unggul harus memiliki keterampilan

tersebut sehingga siswa dapat mengikuti perkembangan teknologi untuk dapat diimplementasikan. Tercapainya gerakan literasi sekolah bergantung dengan program-program pendukung gerakan literasi yang diimplementasikan oleh sekolah dengan tujuan untuk menunjang peningkatan pembelajaran siswa.

Adapun menurut Joosten, dkk (2020) *ebooks* yang berjudul “*Digital Learning Innovation Trends*” menyatakan bahwa hambatan dan tantangan siswa dengan menerapkan *courseware digital* untuk memfasilitasi pendekatan instruksional dan pedagogis baru yang mendukung siswa dalam mencapai kesuksesan. *Digital Courseware* adalah konten pembelajaran elektronik yang digunakan dalam pembelajaran online atau *e-learning*, sebagai alat pembelajaran, ini adalah realitas sistem pendidikan modern. Dalam studi ini terdapat inovasi pembelajaran digital yang dapat diidentifikasi sebagai solusi yang dapat dikatakan untuk mengisi bagian pembelajaran sebagai pengembangan dan adopsi kursus digital. Inovasi pembelajaran digital dapat membentuk *courseware digital* dalam pembelajaran melalui teknologi yang diterapkan untuk meningkatkan akses pembelajaran siswa.

Selanjutnya berdasarkan pernyataan (Sulistiyani, 2019) menyatakan bahwa kecerdasan digital (*digital quotient*) adalah himpunan kemampuan sosial, emosional, dan kognitif yang memungkinkan individu untuk menghadapi tantangan dan beradaptasi dengan tuntutan kehidupan digital menjadi seluruh kebutuhan kecerdasan terdiri 8 buah, yaitu identitas, pemanfaatan, keselamatan, keamanan, kecerdasan emosional, komunikasi literasi dan hak digital. Dapat ditarik kesimpulannya kecerdasan digital merupakan kemampuan individu yang dapat memberikan dampak bagi kecerdasan siswa dalam penggunaan teknologi dan informasi melalui pemanfaatan digital dalam perkembangan potensi setiap individu. Sehingga dalam pelaksanaan ini sejalan dengan visi dan misi di masa depan.

Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas hadirnya tren layanan perpustakaan digital bagi pemustaka di era milenial. Menambah kesemarak akademis dalam pemenuhan kualitas layanan perpustakaan digital serta antusias iklim akademis warga sekolah dalam keberhasilan pelaksanaan program penguatan literasi sekolah. Di era digital ini kepastakawan terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kepastakawan digunakan untuk memberikan

kepuasan dan nilai unggul layanan kepada generasi pemustaka yang menginginkan layanan serba cepat, akurat serta interaktif sehingga dapat mewujudkan layanan prima. Hadirnya tren layanan pemustaka milenial akan memberikan output dalam menghasilkan lulusan yang tanggap, berkompentensi dan cerdas di era milenial. Melalui kompetensi dalam menciptakan inovasi dari aspek digital, untuk bekal tantangan global di masa depan. Pengembangan keterampilan dan pengetahuan secara tepat akan melibatkan pola pikir anak yang kritis, inovatif, serta kreatif dalam meningkatkan kemampuan literasi siswa yang dapat direalisasikan melalui pembelajaran dalam mendukung siswa untuk lebih belajar mandiri.

Berdasarkan pemaparan mengenai layanan prima perpustakaan digital dan *digital quotient* siswa maka dapat diambil suatu benang merah atau kebaruan dari artikel ini. Era revolusi industri 4.0 menjadikan dunia kerja membutuhkan tenaga kerja yang terampil dan memiliki skill di bidang teknologi dalam mewujudkan generasi cerdas di era milenial yang dapat menciptakan inovasi dari berbagai aspek digital yang menghasilkan lulusan yang siap kerja. Sehingga sekolah mampu menjadi cambuk dalam meningkatkan *digital quotient* terhadap siswa melalui penerapan layanan prima perpustakaan digital.

Layanan Prima Perpustakaan Digital dalam Meningkatkan Digital Quotient Siswa

Dalam mewujudkan perpustakaan digital ideal dengan mengutamakan keunggulan, bukan hanya unggul dari segi pemberdayaan sarana dan prasarana saja tetapi lebih menekankan pada profesionalitas sumber daya manusia yakni pengelola perpustakaan yang nantinya akan memberikan layanan sesuai yang diharapkan oleh pengguna dalam memenuhi kebutuhan pemustaka Adapun indikator keberhasilan layanan prima perpustakaan digital yang perlu diperhatikan :

- 1) Kelengkapan fitur yang beragam memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Sehingga pengguna perpustakaan akan merasa lebih nyaman memanfaatkan fitur layanan meliputi fitur-fitur sebagai berikut ; keanggotaan, penelusuran, layanan sirkulasi, dan kepastakawan yang membantu siswa dalam mengakses perpustakaan digital sebagai pemustaka.
- 2) Kecepatan akses, perpustakaan digital lebih mudah diakses dibandingkan perpustakaan konvensional. Pengguna tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu dalam mencari sumber yang diinginkan dari katalog

perpustakaan dan sangat relevan dengan kebutuhan siswa saat ini.

- 3) Kelengkapan referensi, tersedianya referensi yang lengkap memberikan kepuasan terhadap siswa sebagai pengguna perpustakaan atas pelayanan yang diberikan. Dengan menyediakan koleksi buku dan sumber lainnya yang lengkap sebagai penunjang siswa.
- 4) Tersedianya fitur mengenai aspirasi sebagai wadah kritik dan saran pengguna yang bersifat membangun. Sehingga nantinya perpustakaan digital akan melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan.
- 5) Kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan secara online terhadap siswa (pemustaka) harus diperhatikan agar pemustaka merasa puas. Kualitas pelayanan yang baik berupa keramahan, ketanggapan, kecepatan dan responsif pustakawan dalam pemberian layanan. Dengan demikian keberadaan layanan prima perpustakaan digital dapat memberikan dampak dalam meningkatkan *digital quotient* siswa.
- 6) Ketersediaan waktu pelayanan yang diberikan pustakawan sesuai dengan jadwal pelaksanaan layanan perpustakaan digital sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Sikap komitmen pustakawan dapat menjalin interaksi dan komunikasi yang baik terhadap siswa atas informasi yang telah diberikan.

Layanan prima perpustakaan digital harus diimbangi dengan pengelolaan dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yaitu, peserta didik dan pustakawan sebagai indikator keberhasilan gerakan literasi sekolah dalam digitalisasi sekolah di era revolusi industri 4.0. Sarana dan prasarana sebagai pendukung terlaksananya layanan prima, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memenuhi kebutuhan pemberian layanan prima bagi siswa. Pustakawan harus selalu membimbing dan membina siswa dalam konteks digital sehingga dapat menumbuhkan kecerdasan digital siswa dalam berpikir kritis melalui praktik *pedagogy*. Dengan ini siswa dapat merealisasikan dalam pembelajaran di kelas melalui belajar mandiri. Sehingga siswa dapat menerapkan literasi digital sebagai kebutuhan dan kemampuan siswa dalam penggunaan alat teknologi informasi digital untuk mengakses dan mengembangkan pengetahuan baru dan mampu menjalin komunikasi yang efektif, media digital salah satunya gawai atau gadget yang merupakan modifikasi media baru.

Pokok bahasan penelitian ini adalah keterkaitan antara penerapan layanan prima dalam

sebuah perpustakaan digital terhadap tingkat kecerdasan digital atau biasa disebut "*digital quotient* siswa" yang mana dalam memberikan layanan yang baik atau peningkatan mutu dan kualitas layanan akan meningkatkan kemampuan literasi pada siswa. Siswa dapat dengan mudah mengakses perpustakaan melalui internet, zaman berkembang semakin pesat membuat gadget lebih menarik daripada buku. *Digital quotient* ini berkaitan dengan kemampuan siswa dalam mengakses, memahami dan mengaplikasikan media digital serta alat-alat komunikasi digital lainnya dengan menggunakan gadget secara bijak. Layanan prima dalam perpustakaan digital merupakan bagian dari *digital quotient* pada pemahaman digital, kecerdasan, dan literasi. Dengan hal ini siswa telah memanfaatkan media digital untuk memperoleh informasi yang mendukung dalam pengembangan diri siswa, sehingga siswa mampu memilih atau menyaring informasi dengan tepat bahkan mampu mengevaluasi dengan tepat. Kecerdasan digital dan budaya digital merupakan komponen penting pustakawan dalam mewujudkan layanan prima. Sehingga mampu mencetak lulusan yang cerdas, berkompeten serta berdaya saing tinggi dalam menciptakan inovasi dari berbagai aspek digital.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa aspek layanan prima perpustakaan digital dilihat dari pemberian layanan yang berkualitas kepada pemustaka. Adapun indikator keberhasilan layanan prima perpustakaan digital berupa; a) kelengkapan fitur, b) kecepatan akses, c) kelengkapan referensi, d) tersedianya komentar keluhan dan saran, serta e) kebaruan. Melalui penerapan aspek layanan prima perpustakaan digital, maka pustakawan dapat menguasai teknologi dan informasi, kecakapan berkomunikasi secara interaktif, serta kemampuan baru dalam capaian penguatan literasi digital siswa. *Digital quotient* dan budaya literasi merupakan komponen penting pustakawan dalam indikator keberhasilan mewujudkan layanan prima perpustakaan digital. Hal ini menjadi jawaban dalam tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam pengembangan kualitas layanan terhadap siswa, hak atas kekayaan intelektual, kemampuan SDM terbatas dalam mengoperasikan bidang teknologi informasi, dan juga aplikasi yang digunakan belum memadai.

Setelah adanya tantangan tersebut tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas

layanan dalam pengembangan perpustakaan digital. Adapun empat faktor yang mempengaruhi yakni, 1) penguatan sumber daya, 2) peningkatan sumber daya informasi, 3) anggaran dana, dan 4) Infrastruktur. Pustakawan harus profesional dan bijak dalam mengatasi, tantangan maupun hambatan yang dihadapi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi. Profesionalisme pustakawan dilakukan berdasarkan keahlian, tanggung jawab dan pengabdian dalam melayani, sebagai seorang pustakawan diharuskan untuk selalu meningkatkan produktivitas dan kinerjanya dalam memberikan manfaat pemenuhan kebutuhan harapan pemustaka terpenuhi.

Kecerdasan digital atau *digital quotient* ialah kemampuan seseorang dalam memanfaatkan teknologi dengan cerdas secara kognitif, afektif dan psikomotorik yang memberikan dampak bagi kecerdasan individu dalam mengembangkan potensinya. Kecerdasan digital terdiri 8 aspek yakni; identitas diri, pemanfaatan digital, keselamatan digital, keamanan digital, kecerdasan emosional, komunikasi digital, literasi digital, dan hak digital. Sehingga pengimplementasian layanan prima perpustakaan digital dapat mengembangkan kemampuan literasi digital siswa yang merupakan bagian dari *digital quotient* siswa. Dalam mencapai indikator keberhasilan gerakan literasi sekolah melalui digitalisasi sekolah, siswa diharapkan dapat mengakses dan memahami informasi secara bijak.

Jadi, layanan prima merupakan suatu hal yang penting dalam pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemustaka melalui pemberian layanan dalam meningkatkan kecerdasan digital siswa. Peningkatan kualitas layanan digital yang diberikan pustakawan terhadap siswa merupakan indikator keberhasilan gerakan literasi sekolah dalam digitalisasi sekolah, niat perilaku siswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dalam memenuhi mutu layanan perpustakaan digital yang mampu menghasilkan lulusan yang berkompoten. Di era revolusi industri 4.0 pustakawan dituntut terus meningkatkan kemampuannya mengaplikasikan teknologi dalam meningkatkan layanan prima yang menuntut pada kepuasan dan kebutuhan digital siswa. Sehingga sekolah menjadi cambuk melalui penerapan layanan prima perpustakaan digital yang nantinya dapat mencetak lulusan yang cerdas di era milenial, berkompoten serta berdaya saing tinggi dalam menciptakan inovasi dari berbagai aspek digital.

Saran

Kemampuan pustakawan perlu diperhatikan dan perlu adanya peningkatan secara berkelanjutan, seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang menuntut untuk terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan baru terutama dibidang teknologi. Pustakawan dapat meningkatkan kemampuannya melalui kegiatan seperti pendidikan dan pelatihan, workshop, seminar, lokakarya dan sejenisnya. Profesionalisme pustakawan membutuhkan layanan dengan prinsip yang berbasis pada penggunaan teknologi dalam mencapai indikator keberhasilan layanan prima perpustakaan digital seperti halnya, kelengkapan fitur, kecepatan akses, kelengkapan referensi, tersedianya komentar keluhan dan saran, serta kebaruan. Pelayanan prima perpustakaan digital melibatkan kepa sekolah, teknisi komputer, pustakawan eksternal dan menjalin kerja sama dengan lembaga yang berkait. Nantinya dapat memenuhi harapan siswa sebagai pemustaka dalam meningkatkan kecerdasan digital siswa dalam program literasi digital siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahlah, S., & Melianah. (2020). Membangun Karakter Siswa Melalui Literasi Digital Dalam Menghadapi Pendidikan Abad 21 Era Society 5.0. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Negeri PGRI Palembang*. Dipetik 3 Desember, 2020, dari <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2017). Modelling Digital Library Success Using the DeLone and McLean Information System Success Model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51 (2). Dipetik 15 Desember, 2020, dari [doi:https://doi.org/10.1177/0961000617726123](https://doi.org/10.1177/0961000617726123)
- Blummer, B., Kenton, J., Leber, E., & Johnston, L. (2017). Optimizing Library Services - Academic Libraries' Mobile Initiatives. *Library and Information Science Commons*, 29 (3). Dipetik 10 Desember, 2020, dari [doi:https://doi.org/10.7771/2380-176X.7804](https://doi.org/10.7771/2380-176X.7804)

- Board, t. I. (2018). Bridging the Digital Divide: making the world's cultural and scientific heritage accessible to all. *The International Federation of Library*. Dipetik 2 Desember, 2020, dari <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-manifesto-for-digital-libraries>
- Cahyono, T. Y. (2017). Kepustakawanan Era Digital Dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka. Dipetik 5 Desember, 2020, dari ib.um.ac.id/index.php/2017/07/23/kepuastakawan-era-digital-dalam-memberikan-layanan-prima-kepada-pemustaka/
- Cresswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Elpire, B. (2018). Pengaruh Penerapan Literasi Digital Terhadap Peningkatan Pembelajaran Siswa di SMP Negeri1 Banda Aceh. *Jurnal Explore STMIK Mataram UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. Diambil kembali dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/4331/>
- Erniwati, S., & Zaeniah. (2020). Rancang Bangun Electronic Costumer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital SMAN 1 Sakra. *Explore, 10 (1)*. Dipetik 3 Desember, 2020, dari doi:<https://doi.org/10.35200//explore.vl01il.365>
- Fathoni, S. (2019). Pola Pengembangan Kualitas Layanan Perpustakaan Digital di SMP Negeri 5 Kecamatan Ponorogo. *Electronic Theses IAIN Ponorogo*. Diambil kembali dari <http://etheses.iainponorogo.ac.id/6588/>
- Hakim, H. A. (2017). *Digitalisasi Koleksi : Panduan Membangun Perpustakaan Digital*. Yogyakarta: Diandra Kreatif .
- Havrilova, L. H., & Topolnik, Y. V. (2017). Digital Culture, Digital Literacy, Digital Competence as a Phenomenon of Modern Education. *Information Technologies and Learning Tools, 61(5)*. Dipetik 13 Desember, 2020, dari ID ORCID 0000-0001-7885-9454
- Hikamudin, M. I., Hartati, T., Agustin, M., Prawiyogi, A. G., & Fauzan, A. (2019). Peningkatan Literasi Perpustakaan Digital Melalui Pembelajaran Keterampilan Berpikir Tingkat Tinggi di Sekolah Dasar. *EduLib : Journal of Library and Information Science, 9 (1)*. Dipetik 3 Desember, 2020, dari doi:<https://doi.org/10.17509/edulib.v9i1.15566>
- Humenchuk, A. (2020). Components Digital Cultures Library Specialist. *Library and Information Science*. Dipetik 14 Desember, 2020, dari doi:10.31866/2616-7654.5.2020.205733
- Imran, A. (2012). *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah* (Edisi 2). Jakarta: Bumi Aksara.
- Joosten, T., Kate, M.-L., Harness, L., & Paulus, R. (2020). Digital Learning Innovation Trends. Dipetik 14 Desember, 2020, dari <https://eric.ed.gov/?q=digital+library+in+improving+digital+quotient+students&id=ED603277>
- Kemendikbud. (2019). *Digitalisasi Sekolah Mendukung Generasi Indonesia Maju*. Jakarta Timur: Sekretariat Redaksi Kemendikbud.
- Marsh, J.A. (2016). The Digital Literacy Skills and Competences of Tren of Pre-School Age. *Media Education: Studies & Research, 7(2)*, pp. 197-214. Dipetik 6 Desember, 2020, dari doi:doi: 10.14605/MED721603
- Mayani, L. A. (2017). *Materi Pendukung Literasi Digital*. Jakarta: Tim GLN Kemendikbud.
- Mills, J. E., Campana, K., & Goldsmith, A. (2017). Libraries as Learning Labs in a Digital Age: A Youth Services Conference in an LIS Classroom. *Journal of Education for Library and Information Science, 58 (1)*, p.27-38. Dipetik 13 Desember, 2020, dari doi:10.3138/jelis.58.1.27
- Mulyasa. (2018). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Niqresh, M. (2019). Digital Library and Intellectual Issues-Issues in Copyright and Intellectual Property. *Journal ERIC : International Education Studies, 12 (1)*. Dipetik 15 Desember, 2020, dari doi:doi:10.5539/ies.v12n1p114
- Noprianto, E. (2018). Tantangan Dalam Mewujudkan Perpustakaan Digital. *Pustakaloka, 10 (1)*. Dipetik 11 Desember, 2020, dari doi:<https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v10i1.1212>

- Nugrohadhi, A. (2020). Tren Layanan Perpustakaan Untuk Pemustaka Milenial. *Pustaka Ilmiah*, 6 (1). Dipetik 15 Desember, 2020, dari <https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.40986>
- Pantiwati, Y., Permana, F. H., Kusniarti, T., & Miharja, F. J. (2020). The Characteristics of Literacy Management in School Literacy Movement (SLM) at Junior High School in Malang – Indonesia. *Asian Social Science*, 16 (4). Dipetik 12 Desember, 2020, dari doi:10.5539/ass.v16n4p15
- Putra, A. (2016). Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan). *El-Idare Jurnal of Islamic Education Management ISSN: 2461-0674*, 2 (2). Dipetik 8 Desember, 2020, dari <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare>
- Rahmah, E., Emidar, & Zulfikarni. (2018). Faktor Penunjang Pengembangan Perpustakaan Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4 (1). Dipetik 10 Desember, 2020, dari doi:<https://doi.org/10.31849/dinamisia.v2i1.788>
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soltani-Nejad, N., Taheri-Azad, F., Zarei-Maram, N., & Saberi, M. K. (2020). Developing a Model for Identifying Antecedents and Consequences of User Satisfaction with Digital Libraries. *Aslib Journal of Information Management*, 72 (6), pp. 979-997. Dipetik 8 Desember, 2020, dari doi:<https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2020-0099>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyani, E. (2019). *Digital Quotient : Solusi Cerdas di Era Milenial*. Dipetik 30 November, 2020, dari <https://duta.co/digital-quotient-solusi-cerdas-di-era-milenial>
- Susanti, M. (2018). Transformasi Pustakawan dan Perpustakaan di Era Digital. *Al-Maktabah : Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan*, 3 (1). Dipetik 5 Desember, 2020, dari doi:<http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v3i1.1222>
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Trihantoyo, S., & Haq, M. S. (2016). Utilization SliMS as Instructional Media to Improve Student Skills in the Management of School Library. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 1 (4). Dipetik 5 Desember, 2020, dari <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jtp/article/view/1108>