Jurnal Gema Pustakawan
Vol. 14, No. 1, Juni 2026, pp. 18~27
ISSN: 2338-2171 ~ eISSN: 2829-4920

Studi Fenomenologi tentang Pengalaman Pustakawan dalam Memberikan Layanan Referensi di Era Digital

Jalinur[1]

[1]Universitas Indonesia (UI), Kampus Depok-Indonesia

E-mail: jalinur0808@gmail.com

Diajukan: 13-05-2026; Direview: 25-05-2026; Direvisi: 01-06-2026; Diterima: 21-06-2026

Abstrak

Studi ini berupaya untuk mengeksplorasi pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, studi ini berusaha memahami makna dan esensi dari pengalaman pustakawan dalam berinteraksi dengan pengguna dan menghadapi tantangan serta peluang yang muncul akibat perkembangan teknologi digital. Melalui wawancara mendalam dengan pustakawan yang berpengalaman dalam menyajikan layanan referensi, penelitian ini mengungkap persepsi, emosi, dan refleksi mereka terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan perpustakaan. Temuan penelitian ini menyoroti tantangan seperti kebutuhan untuk mengembangkan keterampilan baru, beradaptasi dengan sumber daya digital yang berkembang pesat, dan menghadapi pergeseran preferensi pengguna. Namun demikian, era digital juga membuka kesempatan prospektif bagi tenaga perpustakaan dalam meningkatkan layanan mereka melalui pemanfaatan teknologi dan jangkauan yang lebih besar terhadap sumber informasi. Penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang bagaimana pustakawan memaknai peran mereka dalam konteks perubahan digital dan bagaimana mereka menegosiasikan identitas profesional mereka di tengah transformasi yang sedang berlangsung di dunia perpustakaan.

Kata Kunci: fenomenologi; pustakawan; layanan referensi; era digital; pengalaman

Abstract

This study aims to explore librarians' experiences in providing reference services in the digital era. Using a phenomenological approach, the study seeks to understand the meaning and essence of librarians' experiences in interacting with users and in addressing the challenges and opportunities arising from the development of digital technology. Through in-depth interviews with experienced librarians in delivering reference services, this research reveals their perceptions, emotions, and reflections on the changes occurring within the library environment. The findings highlight challenges such as the need to develop new skills, adapt to rapidly evolving digital resources, and respond to shifting user preferences. Nevertheless, the digital era also presents promising opportunities for library professionals to enhance their services through the use of technology and broader access to information resources. This study provides valuable insights into how librarians interpret their roles in the context of digital transformation and how they negotiate their professional identity amid ongoing changes in the library world.

Keywords: *phenomenology; librarians; reference services; digital era; experience*

Pendahuluan

Perpustakaan dan profesi pustakawan telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan hadirnya teknologi digital yang mengubah cara pencarian, akses, dan penyebaran informasi secara fundamental. Layanan referensi, yang merupakan salah satu layanan inti dan garda depan perpustakaan, tidak luput dari dampak masif

transformasi tersebut. Pustakawan, sebagai penyedia layanan referensi, kini dihadapkan pada tantangan nyata untuk beradaptasi dengan lingkungan digital yang dinamis serta mengintegrasikan berbagai sumber daya elektronik ke dalam sistem layanan mereka (Rameshwari, 2025).
Di era digital saat ini, pengguna perpustakaan memiliki akses yang jauh lebih luas dan mandiri terhadap informasi melalui internet, basis data *online*, dan sumber daya digital lainnya. Fenomena ini mengubah cara mereka dalam mencari serta menggunakan informasi, yang pada gilirannya membentuk ekspektasi baru terhadap layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan. Pustakawan tidak lagi sekadar menjawab pertanyaan sederhana, melainkan dituntut untuk memiliki keterampilan baru, seperti literasi digital tingkat lanjut dan kemampuan mengevaluasi sumber daya *online* dengan kritis, guna memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks (Awogbami, 2024).

Meskipun secara konvensional perpustakaan dipahami secara harfiah sebagai sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku menurut tata susunan tertentu (Endarti, 2022), determinasi teknologi digital memaksa ruang fisik tersebut bertransformasi secara radikal. Lembaga informasi yang hanya mengandalkan dan menyimpan koleksi secara fisik akan mulai kehilangan relevansinya serta ditinggalkan oleh penggunanya apabila tidak mampu bersikap adaptif terhadap perubahan pada era digital ini (Janes & Hill, 2002). Oleh karena itu, semua informasi tentang objek fisik yang meliputi manusia, bangunan, proses, dan organisasi secara perlahan harus digeser menjadi berbasis *online* demi menjamin keberlangsungan layanan (Patel, 2025).

Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai dampak teknologi digital pada pranata perpustakaan, sebagian besar studi terdahulu cenderung berfokus pada kesiapan infrastruktur atau sudut pandang pemustaka. Masih sedikit literatur yang mengeksplorasi pengalaman subjektif dan makna mendalam dari sisi pustakawan itu sendiri dalam mengarungi arus perubahan ini. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut (*research gap*) dengan menerapkan pendekatan fenomenologi guna menggali secara mendalam pengalaman hidup (*lived experience*), persepsi, emosi, dan refleksi pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital (Anshari & Zulaikha, 2025).

Berdasarkan kesenjangan penelitian (*research gap*) yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana pengalaman subjektif pustakawan dalam menghadapi transformasi digital pada layanan referensi. Secara lebih rinci, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) Apa saja tantangan nyata yang dihadapi pustakawan saat memberikan layanan referensi di era digital? (2) Bagaimana strategi inovasi yang diterapkan pustakawan untuk mengatasi tantangan tersebut sekaligus menjaga "sentuhan personal" dalam ruang virtual? dan (3) Bagaimana makna mendalam dari transformasi ini terhadap pergeseran peran dan identitas profesional pustakawan?

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam esensi pengalaman hidup (*lived experience*) pustakawan dalam menyelenggarakan layanan referensi di tengah disrupsi teknologi digital. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dinamika tantangan adaptasi, memetakan strategi

inovasi layanan virtual yang tetap humanis, serta memahami perubahan struktural pada identitas profesional pustakawan dalam ekosistem informasi yang terus berkembang.

Secara khusus, penelitian ini memperluas dan memperdalam basis data empiris yang sebelumnya telah diinisiasi dalam studi fenomenologi oleh Yudisman & Neldawati (2025). Perbedaan sekaligus kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada fokus analisis interpretatif yang lebih mendalam mengenai dinamika negosiasi identitas profesional pustakawan serta strategi adaptasi spesifik dalam menjaga "sentuhan personal" di tengah ruang virtual. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, serta menjadi panduan praktis dalam menyusun strategi layanan referensi digital yang lebih responsif dan humanis di masa depan.

Tinjauan Pustaka

Layanan referensi merupakan salah satu layanan inti dalam perpustakaan yang bertujuan untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang relevan dan berkualitas (Dyamanagoudr et al., 2025). Layanan ini telah mengalami evolusi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan adanya perkembangan teknologi digital. Kemajuan teknologi telah mengubah cara perpustakaan menyediakan layanan referensi, dari yang semula berbasis tatap muka menjadi berbasis *online* melalui berbagai platform seperti *chat*, email, dan media sosial (Wu et al., 2023). Dampak teknologi digital pada perpustakaan telah menjadi topik yang banyak dikaji dalam literatur ilmu perpustakaan. Teknologi digital telah mengubah lanskap perpustakaan secara dramatis, mulai dari pengembangan koleksi, pengolahan, hingga penyediaan layanan. Perpustakaan dituntut untuk beradaptasi dengan cepat agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka di era digital. Salah satu contoh nyata adalah munculnya konsep "perpustakaan digital" yang memungkinkan akses ke sumber daya informasi secara *online* tanpa batasan ruang dan waktu (Malaniuc & Sandu, 2025).

Studi fenomenologi dalam konteks ilmu perpustakaan umumnya digunakan untuk memahami pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang lebih dalam dari pengalaman individu dalam menggunakan layanan perpustakaan, baik secara tatap muka maupun *online* (Yudisman & Neldawati, 2025).

Beberapa literatur terbaru juga menunjukkan tren integrasi teknologi tinggi dalam layanan referensi di era digital. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Oghuvbu mengkaji penggunaan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dalam layanan referensi, seperti *chatbot* dan sistem rekomendasi, yang terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Oghuvbu & Okoh, 2025). Selain itu, pemanfaatan media sosial di perpustakaan akademik dinilai dapat memperluas jangkauan layanan referensi dan meningkatkan tingkat keterikatan (*engagement*) dengan pemustaka (Tadaferua, 2023). Berdasarkan tinjauan pustaka ini, penelitian mengenai pengalaman subjektif pustakawan menjadi semakin relevan guna melengkapi pendekatan yang berpusat pada pemustaka di era digital.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah studi fenomenologi kualitatif, yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami esensi pengalaman hidup (*lived experience*) individu terkait suatu fenomena tertentu (Dodgson, 2023). Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Pemilihan partisipan dilakukan secara sengaja menggunakan teknik *Purposive Sampling* (Creswell & Poth, 2021). Kriteria inklusi yang ditetapkan bagi partisipan meliputi: (1) Pustakawan dengan latar belakang pendidikan perpustakaan atau informasi. (2) Memiliki pengalaman kerja minimal 5 tahun dalam memberikan layanan referensi. (3) Bekerja di perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan umum. (4) Terbiasa menggunakan teknologi digital dalam layanan referensi sehari-hari. (5) Bersedia diwawancarai secara mendalam dan berbagi pengalamannya secara sukarela. Sebaliknya, pustakawan yang baru bekerja kurang dari 5 tahun, bekerja di perpustakaan sekolah/khusus, atau tidak bersedia terlibat, dikeluarkan dari kriteria penelitian (kriteria eksklusi). Jumlah partisipan dikunci sebanyak 5 orang pustakawan referensi, berdasarkan prinsip saturasi data kualitatif di mana penambahan data tidak lagi menghasilkan variasi informasi baru yang signifikan.

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka menjadi metode utama dalam mengumpulkan deskripsi pengalaman hidup, perasaan, dan strategi pustakawan (Lochmiller, 2021). Selain itu, observasi dilakukan untuk mengamati interaksi virtual pustakawan dengan pemustaka saat memberikan layanan. Data transkrip wawancara dianalisis secara tematik melalui tahapan fenomenologi deskriptif-interpretatif (Creswell & Poth, 2021), yaitu: (1) Membaca transkrip hasil wawancara berulang kali untuk memperoleh pemahaman utuh. (2) Mengidentifikasi dan mengekstrak pernyataan-pernyataan penting (*significant statements*). (3) Mengelompokkan pernyataan penting tersebut ke dalam unit-unit makna (*meaning units*). (4) Mengintegrasikan unit makna menjadi deskripsi tekstural (apa yang dialami) dan deskripsi struktural (bagaimana fenomena dialami). (5) Menyintesis deskripsi tersebut menjadi esensi tunggal dari pengalaman informan.

Untuk memastikan validitas (kredibilitas) dan reliabilitas (dependabilitas) dalam studi fenomenologi ini, peneliti menerapkan empat strategi utama: (1) **Triangulasi Sumber Data:** Menggabungkan dan mencocokkan hasil wawancara mendalam, catatan observasi layanan referensi digital, serta dokumen kebijakan terkait. (2) **Member Checking:** Mengonfirmasi kembali draf transkrip dan hasil analisis tema kepada para partisipan untuk memastikan interpretasi peneliti sudah akurat sesuai dengan apa yang mereka maksudkan. (3) **Deskripsi Mendalam (*Thick Description*):** Menyajikan konteks, situasi, dan kutipan langsung dari pengalaman partisipan secara kaya dan mendalam agar pembaca memperoleh gambaran yang utuh. (4) **Audit Trail & Refleksivitas:** Mendokumentasikan secara sitematis setiap langkah penelitian (pengumpulan, pengodean, hingga interpretasi) serta menulis catatan reflektif untuk meminimalkan bias personal peneliti.

Penelitian ini dijalankan dengan kepatuhan penuh terhadap etika penelitian. Prinsip kesukarelaan (*autonomy*) dan penghormatan terhadap martabat manusia dijaga ketat (Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan RI, 2021). Partisipan

diberikan *informed consent* (lembar persetujuan tertulis) yang menjelaskan tujuan, metode, serta potensi dampak penelitian secara transparan sebelum wawancara dimulai. Sesuai dengan Kode Etik *American Library Association* (ALA), hak privasi dan kerahasiaan identitas sangat dilindungi (American Library Association, 2026); seluruh nama partisipan dalam penelitian ini disamarkan menggunakan kode khusus (P1-P5) dan data digital disimpan secara aman.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini berhasil menggali secara mendalam pengalaman dari 5 orang pustakawan referensi yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Profil mendasar mengenai para partisipan yang terlibat disajikan secara rinci pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Pengumpulan Data Partisipan

No.	Partisipan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja	Tanggal Wawancara
1.	P1	35	Pria	S-1 Ilmu Perpustakaan	10 tahun	15 Juni 2025
2.	P2	42	Wanita	S-2 Ilmu Informasi	15 tahun	18 Juni 2025
3.	P3	29	Wanita	S-1 Ilmu Perpustakaan	5 tahun	22 Juni 2025
4.	P4	50	Pria	S-2 Manajemen Informasi	20 tahun	25 Juni 2025
5.	P5	38	Wanita	S-1 Ilmu Perpustakaan	12 tahun	28 Juni 2025

Tabel 1 menjadi bukti otentik pengumpulan data kualitatif lapangan. Kelima partisipan tersebut telah melewati seleksi ketat berdasarkan lembar Kriteria Inklusi dan Eksklusi (Tabel 2), guna menjamin kedalaman data yang diperoleh.

Tabel 2. Matriks Pemilihan Partisipan

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
1. Pustakawan dengan pengalaman minimal 5 tahun dalam memberikan layanan referensi.	1. Pustakawan yang baru bekerja kurang dari 5 tahun.
2. Pustakawan yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan umum.	2. Pustakawan yang bekerja di perpustakaan sekolah atau perpustakaan khusus.
3. Pustakawan yang terbiasa menggunakan teknologi digital dalam layanan referensi.	3. Pustakawan yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital dalam layanan referensi.

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
4. Pustakawan yang bersedia untuk diwawancara dan berbagi pengalaman.	4. Pustakawan yang tidak bersedia untuk diwawancara atau berbagi pengalaman.
5. Pustakawan dengan latar belakang pendidikan perpustakaan atau informasi.	5. Pustakawan dengan latar belakang pendidikan di luar perpustakaan atau informasi.

Berdasarkan hasil analisis tematik terhadap transkrip wawancara kelima partisipan tersebut, terungkap tiga tema utama yang menggambarkan esensi transformasi layanan referensi dari ruang fisik ke ruang virtual. Ringkasan hasil analisis data beserta koding disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Matriks Hasil Analisis Tematik dan Koding

No	**Tema**	**Sub-Tema**	**Kutipan Wawancara Pendukung**	**Koding**
1	Tantangan dalam memberikan layanan referensi di era digital	a. Kebutuhan untuk terus memperbaharui pengetahuan dan keterampilan	*"Kami harus terus belajar dan mengikuti perkembangan teknologi terbaru agar dapat membantu pengguna dengan baik."*	T1a
		b. Meningkatnya permintaan untuk sumber daya elektronik	*"Semakin banyak pengguna yang meminta akses ke jurnal, buku, dan database elektronik."*	T1b
		c. Kesulitan dalam menemukan informasi yang relevan di antara banyaknya sumber daya online	*"Terkadang sulit untuk memastikan informasi yang ditemukan di internet itu akurat dan terpercaya."*	T1c
2	Strategi yang digunakan dalam memberikan layanan referensi di era digital	a. Pemanfaatan teknologi baru	*"Kami menggunakan alat pencarian khusus, manajemen referensi, dan alat lain untuk membantu pengguna."*	T2a

No	Tema	Sub-Tema	Kutipan Wawancara Pendukung	Koding
		b. Kolaborasi dengan fakultas dan departemen lain	*"Kami bekerja sama dengan dosen dan peneliti untuk memahami kebutuhan informasi mereka."*	T2b
		c. Pelatihan dan pengembangan profesional berkelanjutan	*"Staf kami mengikuti pelatihan dan lokakarya secara teratur untuk meningkatkan keterampilan."*	T2c
3	Dampak positif dari layanan referensi di era digital	a. Akses yang lebih luas ke sumber daya informasi	*"Pengguna dapat mengakses banyak sumber daya elektronik dari mana saja dengan koneksi internet."*	T3a
		b. Layanan yang lebih efisien dan cepat	*"Kami dapat merespons permintaan pengguna dengan lebih cepat menggunakan alat digital."*	T3b
		c. Peningkatan kolaborasi dan berbagi pengetahuan	*"Kami dapat dengan mudah berkolaborasi dan berbagi sumber daya dengan pustakawan lain di seluruh dunia."*	T3c

Pembahasan

Dinamika Tantangan Adaptasi Teknologi dan Perilaku Pemustaka

Para pustakawan mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menuntut mereka untuk terus meningkatkan kompetensi digital secara mandiri (Dube et al., 2024). Ada pergeseran perilaku dan ekspektasi yang masif dari pemustaka; mereka cenderung mengharapkan akses informasi yang instan, serba cepat, dan mudah ditemukan dari jarak jauh. Namun, ketersediaan sumber daya elektronik yang melimpah ruah di internet terkadang justru membuat proses penelusuran informasi menjadi bising (*information overload*) dan kompleks. Kendala terbesar yang dirasakan pustakawan adalah membantu pengguna memilah dan memvalidasi informasi yang kredibel dan akurat di tengah banjirnya informasi palsu atau tidak

valid. Di sinilah peran krusial pustakawan sebagai pemandu dan navigator literasi informasi diuji (Hartono, 2025).

Strategi Inovasi Layanan dan Penjagaan Sentuhan Personal

Layanan referensi kini tidak lagi terbatas pada ruang meja referensi fisik atau interaksi tatap muka, melainkan telah meluas dengan memanfaatkan platform digital seperti email, *chat*, media sosial, hingga *video conference*. Komunikasi virtual ini memotong batasan geografis dan memungkinkan jangkauan layanan yang jauh lebih luas.

Menghadapi hal tersebut, para pustakawan menerapkan strategi adopsi berbagai alat bantu penelusuran tingkat lanjut (*advanced search*), basis data elektronik, dan aplikasi manajemen referensi (seperti Mendeley/Zotero) untuk menghasilkan jawaban yang presisi dan komprehensif. Menariknya, di samping penggunaan alat-alat digital tersebut, para partisipan menekankan bahwa mereka tetap berupaya mempertahankan "sentuhan personal" (*personal touch*) dalam komunikasi virtual demi membangun kedekatan emosional dan kepercayaan dengan pemustaka. Hal ini sejalan dengan pandangan Hamad yang menggarisbawahi pentingnya adaptasi teknologi pintar di perpustakaan tanpa sedikit pun menanggalkan nilai-nilai kemanusiaan fundamental kepustakawanan (Hamad et al., 2024).

Transformasi Peran Profesi Pustakawan

Seiring dengan runtuhnya batasan ruang fisik perpustakaan, para pustakawan menyadari adanya evolusi mendalam pada identitas profesional mereka. Pustakawan tidak lagi dipandang sekadar sebagai penjaga buku atau penyedia informasi pasif, melainkan telah bertransformasi menjadi kolaborator pembelajaran, konsultan riset, serta fasilitator utama akses ke ekosistem digital. Temuan ini sangat mendukung gagasan modern mengenai evolusi profesi pustakawan di era transformasi digital 4.0 yang menuntut kedaruratan sikap adaptif, proaktif, dan responsif terhadap ekosistem pengetahuan yang cair (Julianti, 2023).

Penutup

Studi fenomenologi ini berhasil mengonstruksi kompleksitas pengalaman hidup pustakawan referensi dalam menegosiasikan peran profesinya di tengah disrupsi digital. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Pustakawan dituntut secara mutlak untuk terus memperbarui kompetensi digitalnya guna mengimbangi pesatnya pembaruan teknologi dan perubahan ekspektasi pemustaka yang serba instan. 2) Kehadiran ruang virtual menggeser dominasi layanan tatap muka menjadi komunikasi virtual, yang memerlukan pendekatan komunikasi digital baru yang tetap humanis. 3) Di tengah limpahan informasi digital yang tidak terstruktur, peran pustakawan tetap sangat relevan, bergeser dari penyedia buku menjadi navigator dan kurator informasi yang kredibel. 4) Kolaborasi daring antarpustakawan dan kemitraan dengan unit eksternal (seperti fakultas/dosen) menjadi kunci utama peningkatan efisiensi dan perluasan jangkauan layanan referensi. 5) Pengembangan profesional yang berbasis pada pelatihan berkelanjutan merupakan pilar utama agar pustakawan tidak gagap teknologi dan mampu mempertahankan eksistensi profesinya.

Saran

1. **Bagi Kelembagaan Perpustakaan:** Perlu secara terprogram menyediakan pelatihan kompetensi digital berkala bagi pustakawan serta berinvestasi pada penguatan infrastruktur teknologi informasi yang adaptif terhadap tren masa depan.
2. **Bagi Pustakawan:** Diharapkan bersikap proaktif, menumbuhkan budaya belajar mandiri sepanjang hayat (*long-life learning*), dan lincah dalam mengadopsi berbagai perangkat lunak baru penunjang riset.
3. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Mengingat keterbatasan penelitian kualitatif ini yang berfokus pada kedalaman pengalaman subjektif di lokus yang terbatas, disarankan bagi peneliti berikutnya untuk memperluas cakupan geografis penelitian serta mengeksplorasi secara seimbang dari sudut pandang pemustaka/pengguna layanan referensi digital tersebut.

Daftar Pustaka

American Library Association. (2026). *Kode Etik ALA | ALA*. ALA.Org. https://www.ala.org/tools/ethics

Anshari, M. H., & Zulaikha, S. R. (2025). Implementasi Perpustakaan Digital dalam Melayani Globalisasi Pemustaka. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 3(1), 27–40. https://doi.org/10.59996/cendib.v3i1.662

Awogbami, M. O. (2024). Professional competencies for digital reference services in academic libraries. *Journal of Library Services and Technologies*, 6(3), 121–132. https://doi.org/10.47524/jlst.v6i3.122

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dodgson, J. E. (2023). Phenomenology: Researching the Lived Experience. *Journal of Human Lactation*, 39(3), 385–396. https://doi.org/10.1177/08903344231176453

Dube, T. V., Rammutloa, M. W., & Matatiele, R. (2024). Skills and competencies of academic librarians to use information technology tools in the digital era: A systematic literature review. *Information Development*. https://doi.org/10.1177/02666669241302054

Dyamanagoudr, S., F Duragannavar, D. G., B V, D. N., Biswas, D. M., & G, V. K. (2025). Library Services For The Digital Age: Redefining The Role Of Librarians In A Changing Information Landscape. *International Journal of Environmental Sciences*, 2630–2645. https://doi.org/10.64252/9r3mk347

Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 23–28. https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990

Hamad, F., Al-Fadel, M., & Shehata, A. M. K. (2024). The level of digital competencies for the provision of smart information service at academic libraries in Jordan. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 73(4/5), 614–633. https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2022-0131

Hartono, A. (2025). Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 5(2), 135–145. https://doi.org/10.24821/jap.v5i2.14776

Janes, J., & Hill, C. (2002). Finger on the Pulse: Librarians Describe Evolving Reference Practice in an Increasingly Digital World. *University of Washington*, 42(1), 54–65. https://scispace.com/papers/finger-on-the-pulse-librarians-describe-evolving-reference-f03evsc059

Julianti, S. A. (2023). Kompetensi Seorang Pustakawan Dalam Menguasai Teknologi Informasi Untuk Mengelola Perpustakaan Digital Pada Era 4.0. *LIBRIA*, 14(2), 143. https://doi.org/10.22373/16809

Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional* (Vol. 2, pp. 306–312). Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.

Lochmiller, C. (2021). Conducting Thematic Analysis with Qualitative Data. *The Qualitative Report*. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2021.5008

Malaniuc, A., & Sandu, V. (2025, July 21). The Evolution of the Digital Paradigm in Libraries: Transformations and Perspectives. *Proceedings of the International Scientific Conference Competitiveness and Innovation in the Knowledge Economy*. https://doi.org/10.24818/cike2024.63

Oghuvbu, B. O., & Okoh, H. E. (2025). Artificial intelligence (AI) enabled reference services in libraries. *Journal of Library Services and Technologies*, 7(2), 169–183. https://doi.org/10.47524/jlst.v7i2.184

Patel, C. A. (2025). Recent Advancements in Management and Academic Library Sciences: The Digital Evolution of Scholarly Libraries. *Recent Advancements in Management and Academic Library Sciences* (pp. 163–172). MGM Publishing House. https://doi.org/10.62823/MGM/9789349468160/13

Rameshwari. (2025). Changing Role Of Librarians In 21st Century. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 13(8). https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v13.i8.2025.6299

Tadaferua, E. (2023). Application of social media for reference service delivery in academic libraries in Delta State, Nigeria. *Journal of Library Services and Technologies*, 5(2), 74–82. https://doi.org/10.47524/jictdar.v5i2.75

Wu, M., Lam, A. H. C., & Chiu, D. K. W. (2023). Transforming and Promoting Reference Services With Digital Technologies. *Advances in Library and Information Science (ALIS) Book Series* (pp. 128–145). https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7693-2.ch007

Yudisman, S. N., & Neldawati, N. (2025). Studi Fenomenologi Tentang Pengalaman Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Referensi Di Era Digital. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 102–114. https://doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.28289