

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Peran

Konsep peran menurut Soerjono Soekanto (2002) dipahami sebagai aspek dinamis dari suatu kedudukan atau status sosial. Seseorang dikatakan menjalankan peran apabila ia melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisi yang dimilikinya. Peran juga mencakup seperangkat norma yang berkaitan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, sehingga menjadi pedoman dalam bertindak dan berinteraksi di lingkungan sosial (Soekanto, 2009). Dengan demikian, peran tidak hanya berkaitan dengan status yang dimiliki individu, tetapi juga bagaimana individu tersebut menjalankan fungsi sosialnya dalam kehidupan bermasyarakat. Pada penelitian ini didasarkan pada teori Fungsionalisme Struktural dari Talcott Parsons. Secara teoritis, konsep peran dalam penelitian ini dibangun di atas fondasi Fungsionalisme Struktural Talcott Parsons. Parsons (1951, hlm. 25) menyatakan bahwa *"status refers to a structural position within the social system, and role is what the actor does in such a position, seen in the context of its functional significance for the larger system."* Artinya, peran adalah status mengacu pada posisi struktural dalam sistem sosial, sedangkan peran adalah apa yang dilakukan oleh aktor dalam posisi tersebut, dilihat dalam konteks signifikansi fungsionalnya bagi sistem yang lebih luas. Dengan demikian, dalam perspektif Parsons, perpustakaan sebagai bagian dari institusi perpustakaan memiliki peran fungsional dalam mendukung keberlangsungan dan keseimbangan sistem perpustakaan.

Pada tataran *middle range theory*, konsep peran diperjelas oleh Ralph Linton melalui karyanya *The Study of Man* (1936). Linton (1936, hlm. 113) menegaskan bahwa "*a role represents the dynamic aspect of a status; when he puts the rights and duties which constitute the status into effect, he is performing a role.*" Artinya, peran adalah manifestasi aktif dari status, bukan sekadar posisi, melainkan tindakan nyata yang dijalankan berdasarkan hak dan kewajiban yang melekat pada posisi tersebut. Linton menjelaskan bahwa peran merupakan bentuk nyata dari status yang diwujudkan melalui pelaksanaan hak dan kewajiban yang melekat pada posisi seseorang. Dengan kata lain, peran tidak hanya dipahami sebagai kedudukan sosial, tetapi juga sebagai tindakan aktif yang dilakukan individu dalam menjalankan tanggung jawabnya. Selanjutnya, Robert K. Merton (1957) mengembangkan konsep *role-set*, yaitu gagasan bahwa satu status sosial dapat melahirkan berbagai peran sekaligus. Menurut Merton, setiap status tidak hanya berkaitan dengan satu peran tunggal, tetapi terdiri atas sejumlah peran yang saling berkaitan. Dalam perspektif sosiologi Indonesia, Soerjono Soekanto (2009) menjelaskan bahwa peran merupakan proses dinamis dari suatu kedudukan yang diwujudkan melalui pelaksanaan hak dan kewajiban. Soekanto juga membagi peran ke dalam tiga komponen utama, yaitu konsepsi peran, harapan peran, dan pelaksanaan peran. Ketiga komponen tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan analisis untuk memahami bagaimana duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta menjalankan perannya dalam mempromosikan layanan di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

2.1.2 Konsep Duta Perpustakaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, duta merupakan seseorang yang diutus untuk melakukan tugas khusus. Menurut Autry (2022) duta perpustakaan adalah seorang pengguna perpustakaan yang telah memiliki pemahaman mendalam tentang perpustakaan, mendukung berbagai program perpustakaan, serta secara aktif berkontribusi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan. Menurut Ali et al. (2026) Duta perpustakaan adalah individu yang berperan sebagai perwakilan atau promotor perpustakaan, yang bertugas meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap layanan dan koleksi perpustakaan, serta mendukung pengembangan budaya membaca dan literasi di perpustakaan. Lalu menurut Suansah dan Setiawan (2024) duta perpustakaan merupakan mahasiswa yang ditunjuk sebagai perwakilan perpustakaan untuk menginformasikan program atau kegiatan perpustakaan kepada seluruh civitas akademika universitas. Kemudian diperjelas oleh Lowe (2021) duta perpustakaan adalah Program yang melibatkan mahasiswa sebagai perwakilan atau duta perpustakaan untuk menjalin komunikasi yang lebih efektif antara perpustakaan dan mahasiswa.

Menurut Lowe (2021) keberadaan duta perpustakaan didasarkan pada anggapan bahwa mahasiswa cenderung lebih mudah menerima informasi dan rekomendasi dari sesama mahasiswa dibandingkan dari promosi formal institusi. Selain itu, duta perpustakaan juga dapat menjadi *role model* dalam perpustakaan sekaligus menjadi media branding perpustakaan. Duta perpustakaan memiliki tanggung jawab sebagai panutan yang tak terhindarkan untuk diemban di lingkungan akademik dan meningkatkan citra perpustakaan universitas (Sulle &

Wema, 2023). Menurut Beckett dan Murphy (2020) duta perpustakaan sebagai jembatan komunikasi antar sesama rekan sebaya. Beckett dan Murphy (2020) menjelaskan menjadi seorang duta perpustakaan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengasah kemampuan riset, literasi informasi, dan manajemen kegiatan perpustakaan serta mengenalkan mereka pada sisi profesional pustakawan yang mungkin belum mereka ketahui (seperti manajemen data atau sistem informasi). Menurut Katharin, Peter (2013), program duta perpustakaan membantu perpustakaan membangun hubungan yang lebih dekat dengan mahasiswa melalui pendekatan rekan sebaya (*peer mentoring*). Keterlibatan mahasiswa sebagai duta dalam kegiatan perpustakaan dinilai penting untuk mendukung penyediaan layanan perpustakaan.

Kehadiran mahasiswa juga mampu memberikan kontribusi serta pendekatan unik yang tidak dapat diberikan oleh pustakawan tetap (Benjamin & Mcdevitt, 2018). Keberagaman latar belakang keilmuan mahasiswa menjadi nilai tambah karena memungkinkan duta perpustakaan menjangkau mahasiswa dari berbagai program studi melalui pendekatan yang lebih dekat dan relevan. Dengan pelatihan dan pendampingan dari pustakawan, mahasiswa mampu menjalankan peran tersebut secara efektif (Beckett & Murphy, 2020). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Scripa dan Spencer (2023) di dalamnya juga menjelaskan ada beberapa pelatihan untuk duta perpustakaan seperti mahasiswa mengikuti *Bootcamp*, pelatihan, pra-penilaian literasi informasi, memberikan *handbook* sebagai panduan untuk menjalankan tugas. *Handbook* tersebut disusun secara sistematis, di mana pada bab pertama berisi mengenai persiapan akademis yang

diperlukan untuk menjadi pustakawan profesional serta pemahaman terhadap kode etik kepustakawanan. Bab kedua membahas tentang berbagai sumber daya perpustakaan, termasuk pemanfaatan jurnal elektronik, basis data, dan sumber informasi digital lainnya. Terakhir, bab ketiga berisi penjelasan mengenai standar dan ekspektasi layanan pustakawan, keterampilan komunikasi yang efektif, serta etika dalam berinteraksi dengan pengguna. Duta perpustakaan bertugas membantu menyampaikan informasi mengenai layanan dan sumber daya perpustakaan kepada mahasiswa lain serta membantu menjawab pertanyaan dasar terkait perpustakaan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa duta perpustakaan merupakan mahasiswa yang berperan sebagai perwakilan perpustakaan dalam menjembatani komunikasi antara perpustakaan dan mahasiswa melalui pendekatan rekan sebaya.

2.1.3 Peran Duta Perpustakaan

Menurut Peter, Katharin (2013) dalam prosiding konferensi *ACRL Conference 2013* yang diselenggarakan oleh *Association of College and Research Libraries* peran duta perpustakaan berupa *Ambassadors served as first responders for library-related questions in their residence halls—primarily assisting students with Quick Search (USC Libraries' discovery interface) and directing students to other library resources and services such as course reserves, Ask-a-Librarian, web-based research guides, and group study spaces*. Duta perpustakaan menjadi *First-Responders* untuk menjawab pertanyaan mengenai perpustakaan. Kemudian Duta perpustakaan membantu mahasiswa dalam memanfaatkan berbagai layanan perpustakaan, seperti layanan *course reserves*, layanan konsultasi pustakawan (*Ask-*

a-Librarian), panduan penelusuran informasi berbasis web, dan fasilitas ruang diskusi kelompok. Katharin (2013), *ambassadors were informally tasked with bringing first-year student perspectives and feedback to the library*. Duta perpustakaan mengumpulkan masukan dan perspektif mahasiswa baru untuk disampaikan kembali ke perpustakaan. Katharin (2013) juga menjelaskan bahwa *the Ambassador Program, staffing library orientation events, and helping spread the word about upcoming library programs—especially those geared toward undergraduates*. Duta perpustakaan menyebarkan informasi tentang program dan kegiatan perpustakaan yang relevan untuk mahasiswa S1, terutama mahasiswa baru.

Menurut Peter, Katharin (2013) juga menjelaskan peran duta perpustakaan sebagai Menurut Peter Katharin (2013), duta perpustakaan memiliki peran dalam kegiatan pendekatan atau upaya menjangkau pengguna untuk memperkenalkan layanan, sumber informasi, dan fasilitas perpustakaan kepada pemustaka, yang antara lain tugasnya meliputi:

1. *Quick Search*

Quick Search merupakan layanan penelusuran informasi berbasis kata kunci yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi pemustaka dalam menemukan koleksi dan sumber daya perpustakaan secara cepat melalui satu antarmuka pencarian yang sederhana. Sejalan dengan pendapat Jingya Zheng (2022), pencarian cepat (*quick search*) merupakan mekanisme temu kembali informasi yang berfokus pada efisiensi pencarian sehingga pengguna dapat memperoleh hasil yang relevan dengan lebih cepat melalui

pemanfaatan fitur-fitur kunci yang dimiliki objek atau informasi yang dicari. Menurut Wu et al. (2024), *Quick Search* merupakan strategi pencarian yang memanfaatkan informasi terarah (*directional information*) untuk membimbing proses pencarian menuju hasil yang lebih optimal secara cepat dan efisien.

Strategi ini mampu mempercepat proses pencarian dengan mengutamakan alternatif yang paling potensial sehingga meningkatkan efektivitas pencarian. Berdasarkan konsep tersebut, duta perpustakaan berperan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan *Quick Search* dengan memberikan arahan mengenai penggunaan kata kunci yang tepat, teknik penelusuran yang efektif, serta pemanfaatan fitur pencarian perpustakaan. Peran tersebut membantu pemustaka memperoleh informasi yang relevan secara lebih cepat, tepat, dan efisien. Selain itu, keterlibatan duta perpustakaan dalam mendampingi pemustaka menggunakan layanan *Quick Search* juga mendukung pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Standar Nasional Perpustakaan Nomor 5 Tahun 2024 yang menyatakan bahwa perpustakaan menyediakan layanan sirkulasi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan memanfaatkan keunggulan teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya melalui penyediaan *Online Public Access Catalog (OPAC)* sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan.

2. *Ask a Librarian*

Ask a Librarian merupakan fitur tanya jawab yang ada di perpustakaan yang dapat pemustaka akses dengan internet menggunakan gawainya (Al Fattah et al., 2023). Kemudian Menurut Adela (2019) Layanan *Ask a Librarian* merupakan fitur berbasis internet yang disediakan oleh perpustakaan untuk mendukung layanan referensi, sehingga pengguna dapat memperoleh bantuan informasi dan berkonsultasi dengan pustakawan tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan. Layanan ini mencerminkan komitmen lembaga akademis saat ini untuk meningkatkan akses ke informasi, mendukung penelitian, dan memungkinkan pengguna menelusuri data yang kompleks dengan percaya diri dan efisien (Nataraju, 2024). Layanan *Ask a Librarian* ini juga sejalan dengan layanan referensi yang dijelaskan dalam Standar Nasional Perpustakaan Nomor 5 Tahun 2024 yaitu perpustakaan menyelenggarakan layanan referensi luring dan daring dalam bentuk informasi, bimbingan pemustaka, konsultasi pemustaka dan sejenisnya. Dalam program *Library Ambassador*, duta perpustakaan berperan sebagai first responder terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan perpustakaan serta mengarahkan mahasiswa untuk memanfaatkan berbagai layanan perpustakaan, termasuk *Ask a Librarian* (Peter, 2013). Oleh karena itu, peran duta perpustakaan pada layanan *Ask a Librarian* tidak hanya sebagai promotor layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu menghubungkan pemustaka dengan pustakawan ketika membutuhkan

bantuan penelusuran informasi atau konsultasi terkait sumber daya perpustakaan.

3. *Subject specific resources (including subject librarians, research databases, and research guides)*

Subject specific atau *subject specialist* merupakan ahli pada bidang informasi tertentu yang bertugas memberikan bantuan penelitian, menjawab kebutuhan referensi, serta membimbing pengguna dalam memanfaatkan sumber informasi dan layanan perpustakaan sesuai dengan bidang keahliannya (Fortson, 2011). Kemudian menurut Menurut Bello dan Musa (2020) *Subject Specialist* merupakan anggota staf perpustakaan yang memiliki keahlian pada bidang subjek tertentu dan bertugas mengembangkan layanan teknis maupun referensi. Bello dan Musa (2020) juga berpendapat bahwa keahlian tersebut memungkinkan mereka memberikan layanan referensi dan bibliografi yang efektif, layanan yang dipersonalisasi, serta penyebaran informasi yang relevan sesuai kebutuhan pengguna.

Konsep layanan *Subject Specific Resources* sejalan dengan layanan literasi informasi yang tercantum dalam Standar Nasional Perpustakaan Nomor 5 Tahun 2024, yang menyatakan bahwa perpustakaan menyelenggarakan pengajaran literasi informasi melalui pengajaran akses terhadap sumber-sumber informasi untuk keperluan akademik serta pengajaran penggunaan berbagai perangkat pendukung kegiatan akademik, seperti aplikasi pemeriksa plagiarisme (*plagiarism checker*), aplikasi

manajemen sitasi dan referensi, aplikasi pengumpulan dan pengolahan data, aplikasi pemetaan tren publikasi riset, dan berbagai aplikasi akademik lainnya. Layanan tersebut bertujuan membantu pemustaka memperoleh, mengelola, dan memanfaatkan informasi secara efektif dalam kegiatan akademik. Dengan demikian duta perpustakaan berperan sebagai pendamping yang membantu pemustaka dalam memanfaatkan berbagai layanan akademik dan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Peran ini juga tercermin dalam ETSU's *Library Ambassador Program* menunjukkan bahwa duta perpustakaan tidak hanya berperan dalam promosi, tetapi juga mendukung layanan informasi. Peran yang dijalankan meliputi membantu mahasiswa mendefinisikan kebutuhan informasi, menemukan informasi latar belakang yang relevan dengan topik yang diteliti, menentukan kesesuaian sumber untuk tugas akademik, serta memberikan pendampingan dalam pemanfaatan berbagai sumber daya perpustakaan.

4. *Library spaces and equipment*

Menurut Kim, Y., dan Yang, E. (2022) *library spaces and equipment* mencakup berbagai fasilitas fisik dan peralatan perpustakaan yang mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan kolaborasi. Fasilitas ini menyediakan ruang untuk belajar mandiri, diskusi kelompok, kerjasama akademik, serta interaksi sosial yang dapat memperkuat rasa kebersamaan antar mahasiswa. Kemudian menurut *American Library Association* (2025), *library spaces and equipment* mencakup pengelolaan ruang, fasilitas, dan

peralatan perpustakaan yang dirancang untuk menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, mudah diakses, serta mendukung berbagai kebutuhan pengguna. *American Library Association* (2025) juga menjelaskan bahwa pengelolaan *library spaces and equipment* meliputi aspek aksesibilitas, keamanan, keberlanjutan, serta penyediaan sarana yang menunjang kegiatan belajar, penelitian, dan layanan perpustakaan. Sejalan dengan itu Southampton Solent University mempekerjakan mahasiswa sebagai duta perpustakaan yang memberikan dukungan sebaya (*peer-to-peer*) kepada pengguna, terutama di luar jam kerja staf perpustakaan (Barber, G. 2009). Barber, G. (2009) menjelaskan bahwa dukungan tersebut mencakup bantuan terkait fasilitas, sumber daya perpustakaan, serta layanan teknis seperti TIK, fotokopi, dan penjilidan guna mendukung lingkungan belajar yang optimal. Kemudian menurut Lowe, Amanda (2021) dalam Sunyla Conference 2021, *foster peer-to-peer outreach, allowing students to share information about library resources and services with their peers, which the speaker believes is more effective than traditional top-down marketing*. Duta perpustakaan berperan dalam menyebarkan informasi mengenai layanan dan sumber daya perpustakaan kepada sesama mahasiswa. Strategi ini dianggap lebih efektif karena mahasiswa cenderung lebih mendengarkan rekan sebaya mereka daripada staf perpustakaan. Lowe, Amanda (2021)

“Library ambassadors as a brand Ambassador: These ambassadors are front-facing and often represent the library at tabling events. Library ambassadors as a Content Generation Ambassador: Students in this track are primarily responsible for creating content, such as social media posts, videos, or future print materials. Content Generation Ambassador:

Students in this track are primarily responsible for creating content, such as social media posts, videos, or future print materials.”

Pernyataan tersebut Lowe, Amanda (2021) menjelaskan peran duta perpustakaan sebagai *brand ambassador* yang mewakili perpustakaan dalam berbagai kegiatan promosi dan interaksi dengan mahasiswa. Selain itu, duta perpustakaan juga berperan sebagai *content generation ambassador* yang bertanggung jawab dalam pembuatan konten promosi perpustakaan, seperti unggahan media sosial, video, dan media publikasi lainnya.

Menurut Lucas-Alfieri, (2015) duta perpustakaan berperan sebagai membantu pustakawan mengidentifikasi apa yang sedang populer di kampus (*cool and trendy*), duta perpustakaan menjadi penanda visual bagi mahasiswa lain tentang kemana mereka harus pergi untuk mendapatkan bantuan, duta perpustakaan sebagai (*peer coaches*) untuk membantu mereka menjawab pertanyaan terkait perpustakaan, basis data dan tugas. kemudian membantu menciptakan metode kreatif seperti video untuk mempromosikan layanan riset kepada mahasiswa lain dan profesor. Kemudian menurut Gregory, David (1995) “*accessioning, the mechanical aspects of book preparation (such as plating, stamping, labeling, and cutting), book repair, and the filing of catalog and shelf list cards. With careful training, students might be entrusted with reshelving and shelf reading.*” Artinya, mencatat dan mengelola buku-buku baru (*accessioning*), menyiapkan buku secara fisik seperti menempelkan label dan stempel perpustakaan (*plating, stamping, labeling*), dan bahkan memotong halaman yang belum terbuka agar buku siap digunakan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa duta perpustakaan berperan sebagai penghubung antara perpustakaan dan mahasiswa

melalui pendekatan rekan sebaya (*peer to peer*). Duta perpustakaan membantu menjawab pertanyaan mahasiswa terkait layanan perpustakaan, mendukung pemanfaatan sumber daya dan fasilitas perpustakaan, serta menyebarkan informasi mengenai program dan kegiatan perpustakaan. Selain itu, duta perpustakaan juga berperan dalam kegiatan promosi melalui media sosial dan metode kreatif lainnya, memberikan masukan serta perspektif mahasiswa kepada perpustakaan, dan membantu pustakawan memahami kebutuhan maupun tren mahasiswa di lingkungan kampus sehingga layanan perpustakaan dapat menjadi lebih efektif dan relevan bagi civitas akademika.

2.1.4 Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan atas suatu barang atau objek (Luthfiyah, 2016). Sedangkan dalam konteks perpustakaan, layanan perpustakaan merupakan penyediaan berbagai jenis layanan informasi yang diperlukan pemustaka, baik untuk digunakan di dalam perpustakaan maupun di bawa pulang melalui proses peminjaman (Darmono, 2007). Dengan demikian, layanan perpustakaan menjadi salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perpustakaan karena berfungsi sebagai sarana yang menghubungkan pemustaka dengan koleksi, sumber informasi, serta berbagai fasilitas yang tersedia. Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 14, layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan guna mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka. Penyelenggaraan layanan perpustakaan tersebut bertujuan untuk

memudahkan pemustaka dalam mengakses, memanfaatkan, dan memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan secara efektif dan efisien.

Menurut Luthfiyah (2016) layanan perpustakaan terdiri atas dua komponen utama, yaitu tersedianya koleksi atau bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta tersedianya sarana penelusuran informasi yang membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan, baik yang berada di dalam maupun di luar perpustakaan, dalam bentuk fisik maupun digital. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan perpustakaan harus mampu mendukung kebutuhan informasi pemustaka secara efektif dan efisien. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, layanan yang disediakan mencakup berbagai jenis layanan untuk mendukung kegiatan akademik pemustaka. Fardi et al. (2024) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan perguruan tinggi meliputi layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan referensi, *Online Public Access Catalogue* (OPAC), layanan administrasi, layanan akses internet, layanan koleksi audiovisual, serta layanan *Open Access Repository*. Lebih lanjut, Standar Perpustakaan Nasional Nomor 5 Tahun 2024 menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi menyelenggarakan paling sedikit tujuh jenis layanan yaitu, layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan konsultasi riset, layanan literasi informasi, layanan ekstensi dan layanan silang layanan. Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Layanan baca ditempat adalah layanan perpustakaan yang disediakan untuk pemustaka dalam memanfaatkan koleksi yang ada di area Perpustakaan.

2. Layanan sirkulasi merupakan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi Pemustaka dengan memanfaatkan keunggulan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang ada.
3. Layanan referensi merupakan layanan yang membantu pemustaka memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan melalui bimbingan pustakawan.
4. Layanan konsultasi riset merupakan layanan yang mendukung sivitas akademika dalam setiap tahapan penelitian, mulai dari penyusunan proposal, pencarian dan pengelolaan data, analisis data, hingga publikasi hasil penelitian.
5. Layanan literasi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pemustaka dalam menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, serta menggunakan informasi secara efektif dan bertanggung jawab.
6. Layanan ekstensi merupakan layanan yang diselenggarakan untuk menjangkau pemustaka yang berada di luar lokasi perpustakaan utama, baik pada kampus yang berbeda maupun masyarakat di luar lingkungan perguruan tinggi.
7. Layanan silang layan merupakan bentuk kerja sama antarperpustakaan dalam penyediaan koleksi maupun informasi yang tidak tersedia di perpustakaan asal.

Keberagaman layanan tersebut menuntut perpustakaan untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan

informasi pemustaka secara optimal. Dalam memberikan layanan, perpustakaan harus berpedoman pada prinsip-prinsip dasar agar layanan yang diberikan benar-benar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Menurut Luthfiyah (2016), layanan perpustakaan bersifat universal sehingga ditujukan kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan latar belakang tertentu serta berorientasi pada kebutuhan pemustaka, bukan kepentingan pengelola. Selain itu, layanan perpustakaan harus didukung oleh penerapan disiplin untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan pengguna, serta menggunakan sistem layanan yang sederhana, cepat, dan akurat agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara optimal.

2.2 Penelitian Sejenis Lainnya

Duta perpustakaan merupakan salah satu elemen penting dalam pemanfaatan layanan perpustakaan karena memiliki peran sebagai penghubung antara perpustakaan dan pemustaka. Keberadaan duta perpustakaan dapat membantu perpustakaan dalam memperkenalkan, mendekatkan, serta mendukung pemanfaatan berbagai layanan dan sumber informasi yang tersedia. Melalui pendekatan teman sebaya, duta perpustakaan berkontribusi dalam membantu mahasiswa mengenal, memahami, dan memanfaatkan layanan perpustakaan secara lebih optimal. Selain itu, keterlibatan duta perpustakaan juga dapat mendukung penyebaran informasi, meningkatkan interaksi antara perpustakaan dan pemustaka, serta memperkuat citra positif perpustakaan di lingkungan akademik. Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa kajian yang dilakukan penulis memiliki kebaruan dan belum banyak dibahas sebelumnya. Sejauh

pencarian yang penulis lakukan, terdapat beberapa penelitian sejenis yang membahas mengenai peran duta perpustakaan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan, sebagai berikut:

Pertama, penelitian internasional yang berjudul *“Introducing peer-to-peer reference services in a community college library”* yang dimuat dalam jurnal emerald Vol. 51, No. 2, 134–150. Penelitian ini ditulis oleh Scripa, A., dan Spencer, M. E. pada tahun 2023 dengan metode penelitian yang digunakan penulis berupa studi kasus tentang pengembangan layanan referensi sebaya di perpustakaan perguruan tinggi komunitas. Tujuan dari penelitian ini adalah penulis membahas tantangan dan keberhasilan dalam penerapan model layanan referensi sebaya di perpustakaan perguruan tinggi komunitas. Hasil dari penelitian ini berupa Program PALS (*Peer-to-Peer Reference Services*) berhasil meningkatkan kehadiran mahasiswa dalam layanan referensi lewat peran duta mahasiswa, dengan dua rubrik penilaian untuk layanan meja dan observasi perpustakaan. Program ini dirancang untuk meningkatkan keterlibatan, kemampuan riset, dan kepastaan bagi mahasiswa, serta memberi manfaat bagi perpustakaan melalui masukan dari rekan sejawat (*peer-learning*). Melalui program ini juga PALS membantu memberikan jawaban atas kebutuhan teman sebaya, mengurangi beban pustakawan pada pertanyaan yang tidak terlalu teknis, dan meningkatkan kualitas layanan dengan umpan balik dari rekan sejawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Scripa dan Spencer (2023) memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan dan kegiatan perpustakaan. Dalam penelitian tersebut,

mahasiswa berperan sebagai *Pellissippi Ambassadors for Library Success (PALS)* yang memiliki fungsi serupa dengan duta perpustakaan, yaitu membantu menjembatani hubungan antara perpustakaan dan pengguna serta mendukung berbagai kegiatan perpustakaan. Namun, penelitian Scripa dan Spencer (2023) lebih berfokus pada evaluasi program ambassador dan layanan referensi berbasis teman sebaya (*peer-to-peer reference service*), sehingga belum mengkaji secara mendalam peran duta perpustakaan dalam mengenalkan berbagai layanan perpustakaan kepada pemustaka. Sementara itu, penelitian ini secara khusus berfokus pada peran Duta Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam mengenalkan layanan perpustakaan kepada pemustaka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana duta perpustakaan menjalankan perannya sebagai agen pengenalan dan penyebarluasan informasi layanan perpustakaan kepada mahasiswa.

Kedua, penelitian yang berjudul “*Collaboration of Library Ambassadors and Librarians Towards Excellent Service at the University of Muhammadiyah Surakarta Library*” yang dimuat dalam jurnal KnE Social Sciences. Penelitian ini ditulis oleh Suansah dan Yusuf Setiawan pada 2024 dengan metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan dokumentasi dan studi pustaka. Tujuan dari artikel Suansah dan Yusuf Setiawan (2024) adalah memaparkan program duta perpustakaan UMS sebagai strategi kolaborasi antara mahasiswa dan pustakawan menuju layanan prima. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah keberhasilan program *Library Ambassador* sebagai solusi untuk meningkatkan

kualitas layanan, literasi informasi, dan keterlibatan mahasiswa, sambil mengatasi keterbatasan staf pustaka di UMS. Program *Library Ambassador* di Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) adalah kolaborasi antara mahasiswa *ambassadors* dengan pustakawan untuk meningkatkan layanan perpustakaan. *Ambassadors* berperan sebagai jembatan antara pengguna dan staf pustaka untuk mempercepat, akurat, ramah, dan kenyamanan layanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, tetapi juga menjadi wadah pembelajaran bagi mahasiswa sebagai agen perubahan di bidang literasi informasi.

Penelitian yang ditulis Suansah dan Yusuf Setiawan (2024) memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama - sama membahas duta perpustakaan mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan perpustakaan, membantu pengguna, menyebarluaskan informasi, dan mendukung berbagai layanan perpustakaan. Selain itu, penelitian Suansah dan Yusuf Setiawan (2024) memiliki persamaan objek penelitian yang digunakan yaitu perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Namun, Penelitian yang ditulis Suansah dan Yusuf Setiawan (2024) belum menjelaskan secara rinci bagaimana peran duta perpustakaan dijalankan dalam mengenalkan layanan perpustakaan, bentuk-bentuk peran yang dilakukan, serta kontribusinya terhadap pemahaman mahasiswa mengenai layanan perpustakaan.

Ketiga, penelitian yang berjudul “*A Peer-to-Peer Service Approach in Academic Libraries*” yang dipublikasikan di *Journal of Access Service*. Yang ditulis oleh Mary Ann Venner dan Jenn Washburn pada tahun 2021 dengan metode

penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun tujuan penelitian dari artikel Mary Ann Venner dan Jenn Washburn (2021), bertujuan untuk mengkaji penerapan layanan *peer-to-peer* dalam perpustakaan akademik dan dampaknya terhadap mahasiswa serta layanan perpustakaan. Hasil penelitian yang ditulis oleh Mary Ann Venner dan Jenn Washburn (2021) menunjukkan bahwa mahasiswa yang terlibat dalam layanan perpustakaan melalui pendekatan *peer-to-peer* mampu berperan aktif dalam mendukung berbagai kegiatan perpustakaan. Mahasiswa tidak hanya membantu dalam memperkenalkan dan mempromosikan layanan perpustakaan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan keterlibatan pengguna serta mempermudah komunikasi antara perpustakaan dan mahasiswa. Selain itu, keberadaan mahasiswa dalam layanan tersebut dinilai mampu menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pengguna ketika mencari informasi atau meminta bantuan terkait pemanfaatan layanan perpustakaan.

Penelitian yang ditulis Mary Ann Venner dan Jenn Washburn (2021) memiliki persamaan dengan penelitian ini karena fokus penelitian mengenai keterlibatan mahasiswa dalam mendukung layanan perpustakaan serta upaya meningkatkan pemanfaatan layanan oleh pengguna. Namun, Penelitian Venner dan Washburn lebih menekankan keterlibatan mahasiswa dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan melalui pendekatan *peer-to-peer service*, sedangkan penelitian ini mengkaji secara khusus peran duta perpustakaan dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan oleh pemustaka. Selain itu, penelitian Venner dan Washburn dilakukan pada konteks perpustakaan perguruan tinggi di luar Indonesia, sementara penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas

Muhammadiyah Surakarta. Perbedaan konteks dan fokus kajian tersebut memberikan peluang bagi penelitian ini untuk menghasilkan temuan yang lebih spesifik mengenai peran duta perpustakaan dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi Indonesia.

Keempat, penelitian dengan judul *“Penerapan Pendekatan Personal Selling dalam Promosi Perpustakaan Institut Teknologi Bandung melalui Program Duta Kampus ITB”* yang dimuat dalam Jurnal Pustaka Ilmiah, Vol. 11, No. 2, 156-169. Penelitian ini ditulis oleh Azhim Zulikha, Nuning Kurniasih, Saleha Rodiah tahun 2025 dengan metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan dari pendekatan *personal selling* yang dilakukan oleh Duta Kampus ITB dalam mempromosikan perpustakaan, dengan fokus pada strategi yang digunakan, bentuk keterlibatan duta, dan dampaknya terhadap kesadaran serta partisipasi mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa duta kampus Institut Teknologi Bandung (ITB) menjalankan berbagai peran dalam mendukung kegiatan promosi perpustakaan, antara lain sebagai narasumber, moderator atau *master of ceremony* (MC) dalam acara perpustakaan, content creator di media sosial, serta pemandu kunjungan perpustakaan. Selain itu, Duta Kampus ITB juga berperan sebagai agen personal selling yang efektif dalam promosi perpustakaan, dengan menjadi penghubung antara perpustakaan dan mahasiswa melalui gaya komunikasi yang personal, persuasif, dan sesuai dengan karakter generasi muda. Penerapan pendekatan personal selling oleh Duta Kampus ITB terbukti mampu meningkatkan kesadaran,

minat, serta partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Penelitian yang ditulis Azhim Zulikha, Nuning Kurniasih, Saleha Rodiah (2025) memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas keterlibatan mahasiswa dalam menyampaikan informasi layanan perpustakaan, memperkenalkan fitur-fitur perpustakaan, dan menjadi jembatan komunikasi antara perpustakaan dan mahasiswa. Namun, subjek yang dikaji dalam penelitian tersebut adalah duta kampus ITB yang memiliki cakupan peran lebih luas dan tidak secara khusus berfokus pada duta perpustakaan. Selain itu, penelitian Zulikha et al. (2025) berfokus pada penerapan pendekatan *personal selling* dalam kegiatan promosi perpustakaan yang dilakukan oleh duta kampus ITB. Sementara itu, penelitian ini secara khusus berfokus pada peran duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam mengenalkan layanan perpustakaan kepada pemustaka.

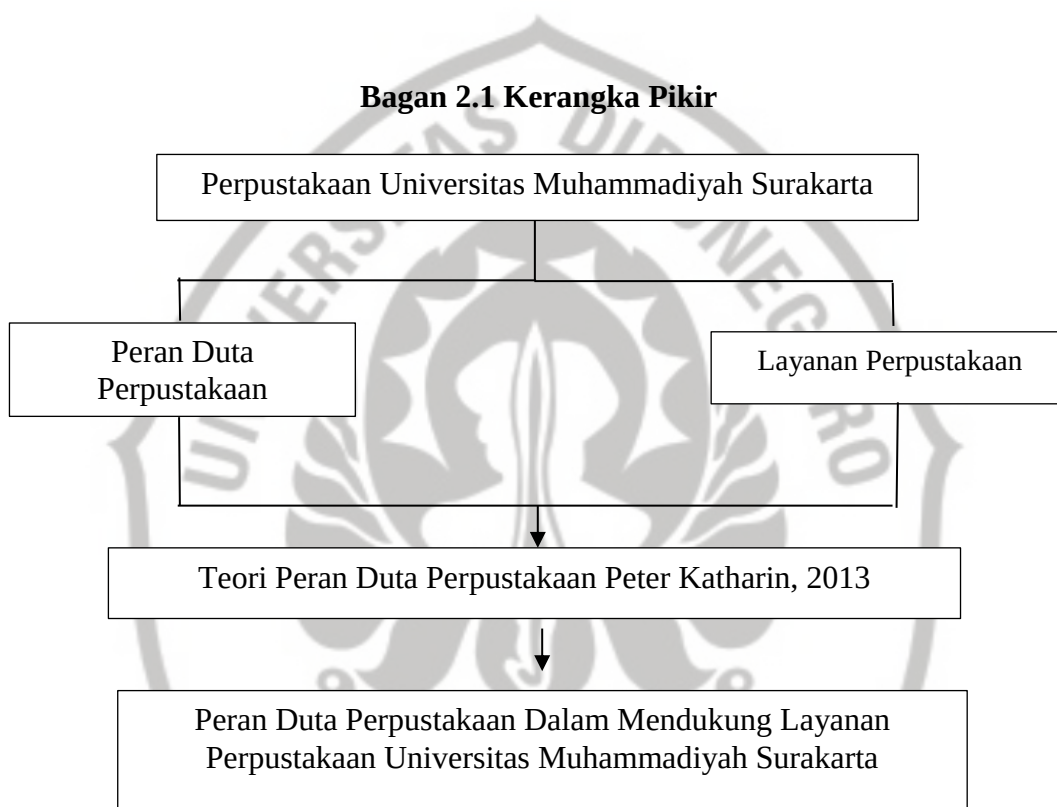
Kelima, penelitian dengan judul “Peran Duta Literasi, Digitalisasi Koleksi, dan Integrasi Layanan Perpustakaan terhadap Peningkatan Literasi Kampus” yang dimuat di dalam jurnal *Mandalika Literature*, Vol. 6, No. 2, 2025. Penelitian ini ditulis oleh Hidayat et al. (2025) dengan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif menitikberatkan pada elaborasi butir-butir permasalahan penelitian. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah duta literasi telah berperan meningkatkan kesadaran literasi, meskipun diperlukan perbaikan dalam beberapa aspek untuk mencapai manfaat yang lebih besar. Dengan rincian kegiatan yang dilakukan sebagai berikut; 1) Duta Literasi bertugas meningkatkan kesadaran literasi mahasiswa, mempromosikan layanan perpustakaan, menjadi penghubung

antara perpustakaan dan mahasiswa, dan membangun komunitas literasi, 2) digitalisasi di Perpustakaan UIN SMH Banten memprioritaskan koleksi skripsi yang dapat diakses oleh siapa saja, dan 3) Integrasi layanan Perpustakaan Pusat dan Fakultas dilakukan dengan membentuk tim, melatih staf perpustakaan termasuk di dalamnya mengikutsertakan duta literasi, menganalisis kebutuhan pemustaka, melakukan integrasi katalog koleksi, menyusun kebijakan, dan melakukan sosialisasi.

Penelitian yang ditulis oleh Hidayat et al. (2025) memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas keterlibatan mahasiswa sebagai representatif perpustakaan yang bertugas mempromosikan layanan perpustakaan dan menjadi penghubung antara perpustakaan dengan mahasiswa. Dalam penelitian tersebut, duta literasi berperan meningkatkan kesadaran literasi mahasiswa, mempromosikan layanan perpustakaan, serta menjembatani komunikasi antara perpustakaan dan pemustaka. Namun, penelitian tersebut berfokus pada peran duta literasi dalam meningkatkan literasi yang dikaitkan dengan digitalisasi arsip dan integrasi layanan perpustakaan. Selain itu, objek kajian penelitian tidak hanya berfokus pada duta literasi, tetapi juga mencakup proses digitalisasi koleksi dan integrasi layanan perpustakaan. Sementara itu, penelitian ini secara khusus berfokus pada peran duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam mengenalkan layanan perpustakaan kepada pemustaka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana duta perpustakaan menjalankan perannya dalam memperkenalkan layanan perpustakaan kepada mahasiswa.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini akan mengkaji mengenai peran duta perpustakaan dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan kerangka berpikir sebagai berikut:



Bagan 2.1 merupakan kerangka berpikir pada penelitian ini, yang dapat dijelaskan sebagai berikut, layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di lingkungan perguruan tinggi. Namun, pemanfaatan layanan perpustakaan tidak selalu berjalan secara optimal. Berdasarkan fenomena yang ditemukan, terdapat dua kondisi yang melatarbelakangi perlunya keterlibatan mahasiswa dalam mendukung layanan perpustakaan. Kondisi pertama adalah mahasiswa lebih cenderung nyaman bertanya kepada teman sebaya dibandingkan langsung kepada staf perpustakaan.

Hal ini sejalan dengan temuan Barber (2009) yang menunjukkan bahwa banyak mahasiswa merasa gugup atau kurang percaya diri ketika harus berinteraksi langsung dengan pustakawan di meja layanan. Kondisi kedua adalah keterbatasan sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, di mana jumlah pustakawan yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa aktif yang mencapai sekitar 20.000 orang, sehingga optimalisasi layanan menjadi terhambat.

Kedua kondisi tersebut secara bersama-sama mendorong lahirnya program duta perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai solusi strategis. Program ini melibatkan mahasiswa yang dipilih melalui seleksi ketat dan diberikan pelatihan mengenai operasional, layanan, serta etika komunikasi perpustakaan, sehingga mampu menjalankan perannya sebagai perpanjangan tangan pustakawan sekaligus pendamping sebaya bagi mahasiswa lainnya. Untuk menganalisis program tersebut, penelitian ini menggunakan teori peran duta perpustakaan dari Peter Katharin (2013) dalam layanan perpustakaan. Teori tersebut menjelaskan bahwa duta perpustakaan menjalankan perannya melalui empat layanan utama, yaitu *Quick Search*, *Ask-a-Librarian services*, *Subject-specific resources*, serta *Library spaces and equipment*. Layanan tersebut sejalan dengan Standar Perpustakaan Nasional (SNP) Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2024 layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan konsultasi riset, layanan literasi informasi. Keempat layanan tersebut menjadi acuan dalam menelaah bagaimana duta perpustakaan UMS menjalankan perannya di lapangan. Berdasarkan alur kerangka pikir tersebut, penelitian ini berfokus pada peran duta

perpustakaan dalam mendukung layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang mencakup deskripsi bentuk-bentuk kontribusi nyata yang diberikan oleh duta perpustakaan dalam membantu pemustaka mengenal, memahami, dan memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

