

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Informan dan Pola Kunjungan

Enam informan lansia yang menjadi partisipan penelitian berada pada rentang usia 52–73 tahun. Beberapa di antaranya memiliki pengalaman ganda sebagai pengguna sekaligus mantan pengelola perpustakaan, sehingga mampu memberikan perspektif yang beragam mengenai layanan yang tersedia. Tabel 1 menyajikan ringkasan temuan penelitian beserta dampak dan implikasinya. Dari sisi pola kunjungan, ditemukan variasi yang cukup signifikan antara informan yang aktif memanfaatkan layanan perpustakaan dan informan yang hanya berkunjung pada waktu-waktu tertentu sesuai kebutuhan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman lansia dalam memanfaatkan perpustakaan tidak bersifat seragam, melainkan dipengaruhi oleh kebutuhan, kondisi pribadi, serta makna yang mereka berikan terhadap keberadaan perpustakaan dalam kehidupan sehari-hari.

“Saya rutin. Hampir bisa dipastikan kalau saya nggak sakit, saya ada di situ. Situ belum buka, saya sudah nongkrong di situ.” (Informan 1)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa bagi sebagian lansia, perpustakaan telah menjadi bagian dari rutinitas harian yang sulit dipisahkan dari aktivitas keseharian mereka. Intensitas kunjungan yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya dimanfaatkan sebagai tempat memperoleh informasi, tetapi juga sebagai ruang untuk mempertahankan aktivitas, kebiasaan belajar, dan keterlibatan sosial setelah memasuki usia lanjut. Kehadiran yang dilakukan secara rutin mencerminkan adanya keterikatan emosional dengan lingkungan perpustakaan, sehingga manfaat yang dirasakan tidak hanya bersifat informasional, tetapi juga psikologis dan sosial. Namun, tidak semua informan memiliki pola kunjungan yang sama. Sebagian informan mengunjungi perpustakaan secara insidental, misalnya ketika membutuhkan informasi tertentu atau saat terdapat kegiatan yang menarik untuk diikuti. Motivasi kunjungan juga tidak terbatas pada kebutuhan membaca atau mencari informasi, melainkan mencakup kebutuhan untuk bersosialisasi dan menjaga relasi dengan orang lain.

“Kalau di situ kan bisa ketemu dengan teman. Kita bisa bahagia, senang, dan ketemu dengan rekan-rekan.” (Informan 6)

Temuan ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki fungsi sosial yang penting bagi lansia. Kesempatan untuk bertemu teman sebaya, berbagi pengalaman, dan berpartisipasi dalam aktivitas bersama menjadi alasan yang sama pentingnya dengan akses terhadap koleksi atau informasi. Dengan demikian, pengalaman berkunjung ke perpustakaan mencakup dimensi informasional, sosial, dan emosional yang saling berkaitan dalam mendukung kualitas hidup lansia.

4.2 Aksesibilitas Fisik

Pemindahan ruang layanan ke lantai dua merupakan hambatan yang paling konsisten diungkapkan oleh seluruh informan lansia. Perubahan ini, yang dari sisi pengelola dimaksudkan sebagai upaya peningkatan kualitas fasilitas, justru dipersepsikan oleh pemustaka sebagai penurunan tingkat aksesibilitas. Sebagian besar informan mengaitkan hambatan tersebut dengan meningkatnya kebutuhan tenaga fisik untuk mengakses layanan perpustakaan, terutama bagi mereka yang mengalami penurunan

kemampuan mobilitas akibat faktor usia. Kondisi ini menyebabkan aktivitas yang sebelumnya dapat dilakukan dengan mudah kini membutuhkan pertimbangan tambahan terkait tenaga, kenyamanan, dan keamanan.

“Heem, makanya kemarin pas penyuluhan tuh, lho saiki di atas to mbak? Ndadak munggah. Lha nek munggah kene wae trap-trapane bisa licin...” (Informan 2)

“Enak yang di bawah. Karena kadang-kadang aturan naik turun tangga itu rasanya capek.” (Informan 1)

“Dulu itu cepat, masuk langsung baca. Sekarang harus naik dulu, ya jadi mikir.” (Informan 2)

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hambatan fisik tidak hanya berkaitan dengan kemampuan lansia untuk mencapai ruang layanan, tetapi juga memengaruhi kenyamanan, rasa aman, dan motivasi mereka untuk berkunjung. Ketika akses menuju layanan membutuhkan usaha fisik yang lebih besar, lansia mulai mempertimbangkan manfaat kunjungan dibandingkan dengan energi dan risiko yang harus dikeluarkan. Temuan ini sejalan dengan Baluk et al. (2021) yang menemukan bahwa lansia sering menghadapi hambatan struktural berupa kesulitan mobilitas, akses teknologi yang terbatas, dan layanan yang belum sepenuhnya ramah usia. Melinda (2024) juga menegaskan bahwa jalur berjalan, ukuran akses, dan pemilihan perabotan berpengaruh langsung terhadap rasa aman dan kemandirian pemustaka lansia dalam menggunakan layanan perpustakaan. Dari perspektif pengelola, pemindahan ruang layanan dilakukan untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan kapasitas layanan perpustakaan.

“Sewaktu saya menjadi PLT, ruangan ini ada di bawah yang sempit, yang pengap... Saat kami memiliki kebijakan itu kami mengajukan anggaran pembangunan perluasan gedung...” (Informan 3)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa relokasi dilakukan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan melalui penyediaan ruang yang lebih luas dan nyaman. Namun, temuan penelitian memperlihatkan adanya perbedaan cara pandang antara pengelola dan pemustaka mengenai makna kualitas layanan. Bagi pengelola, kualitas layanan dikaitkan dengan peningkatan fasilitas fisik, sedangkan bagi lansia kualitas layanan juga ditentukan oleh kemudahan untuk menjangkau fasilitas tersebut secara mandiri dan aman. Kondisi ini mencerminkan apa yang diperingatkan oleh Priestner dan Borg (2016), yaitu bahwa pengembangan fasilitas yang tidak didahului konsultasi dengan kelompok pengguna rentan berisiko menghasilkan fasilitas yang lebih baik secara teknis, tetapi belum tentu lebih mudah diakses oleh kelompok yang paling membutuhkan layanan tersebut.

4.3 Kesenjangan Persepsi

Kesenjangan antara perspektif penyedia dan penerima layanan merupakan salah satu temuan utama penelitian ini. Dari sisi pengelola, berbagai bentuk dukungan bagi pemustaka lansia dianggap telah tersedia dan dapat dimanfaatkan apabila diperlukan. Namun, pengalaman yang disampaikan oleh pemustaka menunjukkan bahwa keberadaan layanan tersebut belum tentu diketahui atau dirasakan secara langsung oleh pengguna. Perbedaan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak hanya berkaitan

dengan tersedianya layanan, tetapi juga dengan bagaimana layanan tersebut dialami oleh pemustaka dalam praktik sehari-hari.

“Harus dari pemustaka sendiri yang meminta.” (Informan 2)

Pernyataan tersebut muncul ketika informan menjelaskan bahwa bantuan bagi pemustaka yang mengalami kesulitan mobilitas tidak secara aktif ditawarkan. Temuan ini menunjukkan adanya jarak antara layanan yang dianggap tersedia oleh pengelola dan layanan yang benar-benar dirasakan oleh pengguna. Bagi pengelola, layanan dianggap ada karena telah disiapkan dan dapat diberikan sewaktu-waktu. Sebaliknya, bagi pemustaka, layanan baru dianggap tersedia ketika bantuan tersebut ditawarkan secara nyata dan mudah diakses tanpa harus diminta terlebih dahulu. Kesenjangan serupa juga terlihat dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka lansia. Sejumlah informan menilai bahwa pendampingan khusus bagi lansia belum terlihat secara nyata dan layanan yang diberikan masih cenderung bersifat responsif. Di sisi lain, pustakawan merasa telah memberikan pelayanan yang cukup aktif kepada pengunjung.

“Saya belum pernah lihat ada pendampingan khusus untuk lansia... kalau datang ya langsung saja sendiri.” (Informan 1)

“Pelayanane ngono ki sekedar dadi petugas... kurang ramah ora koyo mbiyen... neng nak takon opo-opo yo dilayani.” (Informan 2)

“Di sini aktif menanyakan. Kalau ada yang masuk kami tanya mau apa, mau berkunjung atau mencari buku apa.” (Pustakawan 2)

Perbedaan persepsi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh niat atau kesiapan penyedia layanan, tetapi juga oleh pengalaman yang benar-benar dirasakan oleh pengguna. Bagi pustakawan, kesiapan membantu dianggap sebagai bentuk pelayanan yang memadai. Namun, bagi sebagian lansia, bantuan yang hanya tersedia ketika diminta belum tentu dirasakan sebagai bentuk pendampingan yang cukup. Kesenjangan persepsi tersebut semakin diperkuat oleh kecenderungan sebagian lansia untuk tidak menyampaikan hambatan yang mereka alami secara terbuka.

“Saya tidak menyampaikan keberatan... ya sudah.” (Informan 2)

Temuan ini dapat dipahami melalui kombinasi faktor psikologis dan kultural. Berdasarkan kerangka library anxiety dari Song et al. (2014), beberapa informan menunjukkan kecenderungan untuk menghindari permintaan bantuan atau penyampaian keluhan meskipun mengalami kesulitan. Dalam konteks budaya Jawa, kondisi tersebut juga dapat dipengaruhi oleh nilai tepa slira dan rasa sungkan yang mendorong individu untuk menjaga harmoni sosial dengan tidak membebani orang lain (Mulder, 1983). Akibatnya, tidak adanya keluhan yang disampaikan tidak selalu menunjukkan bahwa layanan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Temuan ini sejalan dengan Scotese (2019) yang menegaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh pengalaman yang dirasakan pengguna, bukan semata-mata oleh niat atau kesiapan penyedia layanan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengalaman pemustaka

menjadi penting agar perpustakaan dapat mengidentifikasi kebutuhan yang tidak selalu muncul secara eksplisit.

4.4 Hambatan Akses Informasi dan Grey Digital Divide

Hambatan akses informasi mengenai program perpustakaan merupakan bentuk eksklusi yang bekerja bahkan sebelum pemustaka datang ke perpustakaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian lansia mengalami kesulitan memperoleh informasi mengenai kegiatan perpustakaan karena saluran komunikasi yang digunakan tidak selalu sesuai dengan kebiasaan media yang mereka miliki. Meskipun perpustakaan telah memanfaatkan berbagai platform digital untuk menyebarkan informasi, tidak semua lansia memiliki akses maupun kemampuan untuk memanfaatkan media tersebut. Akibatnya, berbagai program yang tersedia tidak selalu diketahui oleh kelompok pengguna yang menjadi sasaran layanan.

“Memang biasanya diberi tahu lewat radio... tapi sekarang siapa sih yang dengar radio. Kadang lewat Instagram juga, tapi orang-orang tua seperti saya jarang lihat Instagram. Biasanya lihatnya status WhatsApp, tapi sering kali waktu baru di-upload kuotanya sudah habis.” (Informan 4)

“Orang tua itu kan HP-nya biasanya HP jadul, tidak bisa macam-macam. Jadi kadang tidak tahu kalau ada kegiatan.” (Informan 2)

Kedua kutipan tersebut menunjukkan bahwa hambatan informasi tidak semata-mata disebabkan oleh ketiadaan informasi, melainkan oleh ketidaksesuaian antara media yang digunakan perpustakaan dan karakteristik pengguna lansia. Mubarak dan Suomi (2022) menyebut fenomena ini sebagai *grey digital divide*, yaitu kesenjangan digital yang muncul akibat kombinasi keterbatasan perangkat, rendahnya keterampilan digital, dan terbatasnya akses terhadap internet. Dalam kondisi ini, informasi sebenarnya tersedia, tetapi tidak sampai kepada pengguna yang membutuhkan. Akibatnya, sebagian lansia kehilangan kesempatan untuk mengikuti kegiatan maupun memanfaatkan layanan yang telah disediakan perpustakaan. Temuan menarik lainnya terlihat pada cara beberapa informan memperoleh informasi mengenai kegiatan perpustakaan. Informan 5 mengaku mengetahui kegiatan perpustakaan melalui jaringan personal, bukan melalui kanal komunikasi resmi yang disediakan perpustakaan.

“Dari WA. kan ada grup mantan-mantan pustakawan.” (Informan 5)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai kegiatan perpustakaan lebih banyak diperoleh melalui relasi sosial yang dimiliki individu dibandingkan melalui strategi komunikasi yang terencana. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penyebaran informasi masih sangat bergantung pada jaringan personal masing-masing lansia. Rismayeti (2025) menegaskan bahwa strategi komunikasi yang tidak menyesuaikan diri dengan karakteristik kelompok sasaran merupakan hambatan aksesibilitas tersendiri, bukan sekadar persoalan promosi layanan. Oleh karena itu, aksesibilitas informasi perlu dipahami sebagai bagian penting dari upaya mewujudkan layanan perpustakaan yang inklusif bagi lansia.

4.5 Kebutuhan Pemustaka Lansia

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penelitian ini mengidentifikasi lima tema kebutuhan yang muncul secara konsisten dari pengalaman pemustaka lansia dalam mengakses layanan perpustakaan. Tema-tema tersebut meliputi kebutuhan akan aksesibilitas fisik, koleksi yang relevan dan mudah diakses, kegiatan partisipatif, layanan yang proaktif, serta media penyebaran informasi yang sesuai dengan karakteristik pengguna lansia. Kelima tema tersebut merupakan hasil pengodean data yang dilakukan selama proses analisis dan merepresentasikan kebutuhan yang secara langsung diungkapkan maupun ditunjukkan oleh informan selama penelitian. Tabel 2 menyajikan ringkasan temuan pada masing-masing tema beserta implikasinya bagi pengembangan layanan perpustakaan.

4.5.1 Kebutuhan Aksesibilitas Fisik

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan akses fisik yang aman dan mandiri merupakan kebutuhan paling mendasar bagi pemustaka lansia. Kebutuhan ini tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan, tetapi juga menyangkut kemampuan lansia untuk memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa menghadapi risiko fisik yang berlebihan. Ketika akses menuju ruang layanan membutuhkan tenaga dan mobilitas yang lebih besar, sebagian lansia mulai mempertimbangkan kembali manfaat kunjungan dibandingkan dengan usaha yang harus mereka keluarkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik merupakan prasyarat utama bagi terwujudnya layanan yang inklusif. Perpustakaan mungkin terbuka bagi semua kelompok masyarakat secara formal, tetapi dalam praktiknya akses yang tidak ramah lansia dapat membatasi kesempatan mereka untuk memanfaatkan layanan secara setara. Oleh karena itu, penyediaan jalur akses yang aman, mudah dijangkau, dan memungkinkan kemandirian pengguna menjadi kebutuhan yang secara konsisten muncul dalam pengalaman para informan.

4.5.2 Kebutuhan Koleksi yang Relevan dan Aksesibel

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lansia memiliki kebutuhan informasi yang beragam dan tidak dapat dipandang sebagai kelompok yang homogen. Preferensi bacaan yang ditemukan meliputi buku sejarah, literatur keagamaan, informasi kesehatan, novel, majalah populer, hingga bacaan mengenai keterampilan praktis. Keberagaman tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan informasi lansia dipengaruhi oleh pengalaman hidup, minat pribadi, serta aktivitas yang masih mereka jalankan setelah memasuki usia lanjut. Oleh karena itu, ketersediaan koleksi yang relevan menjadi faktor penting dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan oleh kelompok lansia.

“Yang paling saya suka itu baca-baca tentang sejarah masa lalu, sejarah masuknya Islam, Perang Dunia Kedua.” (Informan 1)

“Kalau orang tua biasanya mencari informasi kesehatan atau tanaman herbal.” (Informan 2)

Kedua kutipan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan informasi lansia mencakup berbagai topik yang berkaitan dengan minat, hobi, maupun kebutuhan praktis dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan koleksi perlu mempertimbangkan keragaman kebutuhan pengguna lansia, baik dalam bentuk buku, majalah, maupun sumber informasi lainnya. Anna & Harisanty (2019) menegaskan bahwa ketersediaan bacaan yang sesuai minat merupakan salah satu

faktor yang memengaruhi frekuensi kunjungan lansia ke perpustakaan. Pentingnya koleksi yang relevan juga terlihat dari pengalaman informan yang mengaitkan berkurangnya akses terhadap majalah dengan menurunnya frekuensi kunjungan ke perpustakaan.

“Setelah COVID itu majalah sudah tidak boleh dipinjam, jadi saya mending baca cerbung di HP... padahal dulu hampir setiap minggu ke perpustakaan karena pinjam buku.” (Informan 2)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koleksi yang tersedia memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan lansia untuk berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Ketika jenis koleksi yang diminati tidak lagi tersedia atau sulit diakses, motivasi untuk datang ke perpustakaan dapat menurun meskipun fasilitas lainnya tetap tersedia. Temuan ini memperlihatkan bahwa aksesibilitas layanan tidak hanya berkaitan dengan kemudahan memasuki ruang perpustakaan, tetapi juga dengan kemampuan perpustakaan menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan minat penggunanya. Dengan demikian, kebutuhan akan koleksi yang relevan dan mudah diakses menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan keterlibatan lansia sebagai pemustaka aktif.

4.5.3 Kebutuhan Kegiatan Partisipatif dan Ruang Sosial

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lansia tidak hanya membutuhkan akses terhadap informasi, tetapi juga membutuhkan ruang untuk berinteraksi dan berpartisipasi secara aktif. Kegiatan yang memungkinkan lansia berbagi pengalaman, keterampilan, dan pengetahuan dengan sesama peserta dipandang lebih bermakna dibandingkan kegiatan yang hanya menempatkan mereka sebagai penerima informasi. Bagi sebagian informan, nilai utama dari kegiatan perpustakaan justru terletak pada kesempatan untuk bertemu, berdiskusi, dan membangun hubungan sosial dengan peserta lain yang memiliki minat atau pengalaman serupa.

“Di perpustakaan itu seringkali bukan belajar dari yang lebih ahli saja, tapi lebih ke sharing. Misalnya si A punya kemampuan bikin donat, si B punya kemampuan bikin pizza... jadi kita saling memberi masukan.” (Informan 4)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai ruang sosial yang memungkinkan terjadinya pertukaran pengalaman antaranggota komunitas. Bagi sebagian lansia, kesempatan untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman memberikan rasa dihargai serta membantu mempertahankan identitas sosial setelah memasuki masa pensiun. Aktivitas semacam ini memungkinkan lansia berperan sebagai kontributor yang memiliki pengalaman dan pengetahuan untuk dibagikan kepada orang lain, bukan hanya sebagai penerima layanan. Temuan ini sejalan dengan konsep *library as social infrastructure* yang dikemukakan Dalmer & Mitrovica (2022), yaitu perpustakaan sebagai ruang yang mendukung terbentuknya hubungan sosial dan partisipasi masyarakat. Selain memperkuat fungsi sosial perpustakaan, kegiatan partisipatif juga berpotensi memberikan manfaat bagi kesejahteraan lansia. Sommerlad (2023) serta Piolatto et al. (2022) menunjukkan bahwa partisipasi sosial aktif berkaitan dengan berbagai manfaat kesehatan, termasuk penurunan risiko demensia. Oleh karena itu, kebutuhan akan kegiatan partisipatif tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan layanan

perpustakaan, tetapi juga dengan upaya mempertahankan kualitas hidup dan keterhubungan sosial lansia.

4.5.4 Kebutuhan Layanan yang Proaktif

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lansia tidak hanya membutuhkan layanan yang tersedia ketika diminta, tetapi juga layanan yang secara aktif menjangkau dan menawarkan bantuan sebelum pengguna menyampaikan kebutuhannya. Kebutuhan ini muncul karena tidak semua lansia merasa nyaman untuk meminta bantuan secara langsung, terutama ketika mereka menghadapi hambatan mobilitas, kesulitan menemukan koleksi, atau kebingungan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Dalam kondisi tersebut, layanan yang sepenuhnya bergantung pada inisiatif pemustaka berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal oleh kelompok yang justru paling membutuhkan dukungan.

Kebutuhan akan layanan yang proaktif juga terlihat dari temuan mengenai kesenjangan persepsi antara pustakawan dan pemustaka. Dari perspektif pengelola, bantuan dianggap telah tersedia dan dapat diberikan ketika diperlukan. Namun, dari perspektif pemustaka, bantuan tersebut belum tentu dirasakan apabila tidak ditawarkan secara langsung. Akibatnya, keberadaan layanan tidak selalu berbanding lurus dengan pengalaman aksesibilitas yang dirasakan oleh pengguna lansia. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan petugas untuk membantu, tetapi juga oleh kemampuan layanan untuk menjangkau kebutuhan pengguna secara aktif.

Pandangan tersebut sejalan dengan pendekatan User Experience (UX) dalam perpustakaan yang menekankan pentingnya memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh, termasuk pengalaman dalam mengakses ruang perpustakaan, memanfaatkan layanan, berinteraksi dengan pustakawan, serta menghadapi berbagai hambatan dan kebutuhan yang tidak selalu terungkap secara langsung (Priestner & Borg, 2016). Melalui perspektif UX, kualitas layanan tidak diukur semata dari keberadaan fasilitas atau prosedur bantuan, tetapi dari bagaimana layanan tersebut benar-benar dialami dan dimaknai oleh pengguna. Sejalan dengan itu, Rismayeti (2025) menegaskan bahwa kompetensi dan sikap pustakawan dalam melayani lansia merupakan bagian penting dari aksesibilitas layanan yang tidak dapat digantikan oleh penyediaan fasilitas fisik semata. Oleh karena itu, kebutuhan akan layanan yang proaktif menjadi salah satu tema penting yang muncul dari pengalaman para informan dalam penelitian ini.

4.5.5 Kebutuhan Media Penyebaran Informasi yang Sesuai

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penyebaran informasi tidak hanya ditentukan oleh banyaknya saluran komunikasi yang digunakan, tetapi juga oleh kesesuaiannya dengan karakteristik pemustaka. Bagi sebagian besar lansia, akses terhadap informasi masih banyak bergantung pada komunikasi tatap muka, jaringan sosial di lingkungan tempat tinggal, komunitas keagamaan, serta media yang sederhana dan mudah dijangkau. Kondisi ini menyebabkan informasi yang disebarkan melalui media digital tidak selalu dapat diterima secara efektif oleh seluruh kelompok lansia. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa informan mengalami kesulitan memperoleh informasi

mengenai kegiatan perpustakaan karena keterbatasan akses terhadap media digital maupun rendahnya intensitas penggunaan platform seperti Instagram dan media sosial lainnya. Akibatnya, sebagian lansia baru mengetahui adanya kegiatan setelah memperoleh informasi dari teman, komunitas, atau jaringan personal yang mereka miliki. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang terlalu berfokus pada media digital berpotensi menciptakan kesenjangan informasi bagi kelompok lansia.

Rismayeti (2025) menegaskan bahwa strategi komunikasi yang tidak menyesuaikan diri dengan karakteristik kelompok sasaran pada dasarnya merupakan bentuk hambatan aksesibilitas. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan lansia bukanlah menggantikan media digital sepenuhnya, melainkan melengkapi media tersebut dengan saluran komunikasi yang lebih dekat dengan kehidupan sehari-hari mereka. Informasi mengenai layanan dan kegiatan perpustakaan dapat disebarluaskan melalui komunitas lokal, kelompok pengajian, jaringan PKK, posyandu lansia, pamflet, maupun berbagai bentuk komunikasi tatap muka yang telah akrab digunakan oleh masyarakat. Dengan demikian, peluang lansia untuk mengetahui dan berpartisipasi dalam layanan perpustakaan dapat menjadi lebih besar dan lebih merata.