



SERVICE DESIGN SEBAGAI PENDEKATAN PENGUATAN LAYANAN AKSES ARSIP OLEH PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Evi Zakiyah

Universitas Terbuka Indonesia

evi.zakiyah@ecampus.ut.ac.id

Fadira Az- Zahra

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

fadira201203@gmail.com

Aldilla Jelita Putri

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

aldillajelitaputri23@gmail.com

Abstrak

Perubahan lanskap layanan informasi di perguruan tinggi menuntut pustakawan untuk memperkuat kompetensi dalam mengelola dan menyediakan akses arsip secara efektif, terutama di tengah meningkatnya kebutuhan terhadap arsip digital dan layanan berbasis pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana service design dapat digunakan sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan kualitas akses arsip oleh pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur integratif dengan menelaah publikasi tahun 2017–2024 terkait layanan arsip, perilaku pencarian informasi, desain layanan, dan literasi arsip digital, yang dianalisis melalui sintesis interpretatif untuk mengidentifikasi tema-tema inti penguatan layanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa service design memungkinkan pustakawan memetakan pengalaman pengguna, mengidentifikasi hambatan akses arsip, serta merancang intervensi layanan yang lebih responsif, intuitif, dan inklusif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan akses arsip tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pustakawan dalam merancang pengalaman layanan yang sesuai kebutuhan pengguna. Dengan demikian, artikel ini memberikan kontribusi pada penguatan kompetensi pustakawan dan pengembangan layanan arsip modern di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

Kata Kunci: Service Design; Akses Arsip; Pustakawan; Perpustakaan Perguruan Tinggi; Arsip Digital; User Experience.

Abstract

Changes in the landscape of information services in higher education institutions require librarians to strengthen their competencies in managing and providing effective access to archives, especially amid the increasing demand for digital archives and user-based services. This study aims to analyse how service design can be used as a strategic approach to improve the quality of archive access by librarians in higher education libraries. The method used was an integrative literature review examining publications from 2017 to 2024 related to archive services, information search behaviour, service design, and digital archive literacy, which were analysed through interpretative synthesis to identify core themes for service enhancement. The results of the study show that service design enables librarians to map user experiences, identify barriers to archive access, and design more responsive, intuitive, and inclusive service interventions. These findings confirm that improving archive access does not only depend on the availability of technology, but also on the





ability of librarians to design service experiences that meet user needs. Thus, this article contributes to strengthening librarian competencies and developing modern archive services in university library environments.

Keywords: *Service Design; Archive Access; Librarian; University Library; Digital Archives; User Experience*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah mengubah secara signifikan cara institusi perguruan tinggi mengelola dan menyediakan akses terhadap sumber informasi, termasuk arsip yang menjadi bagian penting dari memori kelembagaan. Transformasi digital mendorong perpustakaan untuk tidak hanya berperan sebagai pengelola koleksi pustaka, tetapi juga sebagai pengelola dan penyedia akses arsip institusional yang terintegrasi dalam sistem informasi akademik. Peningkatan jumlah arsip digital mulai dari laporan penelitian, dokumen akademik, foto kegiatan, hingga rekaman administratif menuntut layanan akses arsip yang lebih adaptif, mudah digunakan, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, peran pustakawan menjadi semakin strategis karena akses arsip tidak hanya berhubungan dengan ketersediaan sistem digital, tetapi juga desain layanan yang memudahkan pengguna menemukan, memahami, dan memanfaatkan informasi secara efektif.

Di sisi lain, perubahan peran pustakawan juga semakin nyata dalam konteks pengelolaan informasi digital dan arsip institusional. Pustakawan tidak lagi diposisikan semata sebagai “penjaga koleksi”, tetapi sebagai kurator digital, pendidik, dan perancang pengalaman akses informasi. Pustakawan di era digital berperan sebagai digital curators yang bertanggung jawab mengumpulkan, mengelola, memelihara, dan memediasi akses terhadap koleksi digital agar relevan dengan kebutuhan sivitas akademika. Pandangan serupa dikemukakan oleh kajian tentang peran pustakawan abad ke-21 yang menyoroti pergeseran peran dari penjaga buku ke fasilitator literasi digital dan penjamin akses informasi yang cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks ini, akses arsip baik fisik maupun digital memerlukan kompetensi pustakawan yang tidak hanya teknis, tetapi juga reflektif terhadap pengalaman pengguna.

Seiring berkembangnya arsip digital di lingkungan perguruan tinggi, tantangan terkait aksesibilitas, keterpakaian, dan kepuasan pengguna semakin mengemuka. Studi mengenai kepuasan pengguna di Arsip Universitas Gadjah Mada menunjukkan bahwa kualitas informasi, sistem, layanan, dan ruang baca menjadi faktor penentu kepuasan pemustaka arsip, dan hasilnya dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan arsip ke depan. Demikian pula, kajian-kajian tentang layanan rujukan arsip universitas menekankan pentingnya memahami persepsi pengguna terhadap proses pencarian, ketersediaan penemuan kembali arsip, dan dukungan pustakawan dalam navigasi sistem. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan akses arsip tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sistem informasi, tetapi juga dengan bagaimana layanan dirancang dan dioperasikan oleh pustakawan.





Dalam beberapa tahun terakhir, pendekatan *user experience (UX)* dan *service design* mulai diadopsi dalam dunia perpustakaan dan kearsipan untuk menjawab tantangan tersebut. menemukan bahwa praktik UX di perpustakaan akademik melalui metode observasi, wawancara, dan pengujian antarmuka mampu mengungkap masalah-masalah halus yang sebelumnya tidak tampak dalam penggunaan layanan digital. UX di perpustakaan melibatkan seperangkat teknik berbasis etnografi untuk memahami dan memperbaiki pengalaman nyata pengguna ketika berinteraksi dengan layanan perpustakaan, baik fisik maupun digital. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *service design* yang menekankan pemahaman mendalam terhadap perjalanan pengguna dan interaksi mereka dengan berbagai titik sentuh (*touchpoint*) layanan.

Service design sendiri dipahami sebagai pendekatan yang berupaya merancang layanan secara holistik dengan menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dan melibatkan mereka dalam proses perancangan layanan. Stickdorn dkk. (2018) melalui karyanya *This Is Service Design Doing* menjelaskan bahwa *service design* membantu organisasi termasuk perpustakaan untuk memetakan perjalanan pengguna, mengidentifikasi titik masalah, dan mengembangkan solusi layanan yang lebih relevan dan berkelanjutan. Dalam konteks perpustakaan dan arsip, *service design* digunakan untuk menata ulang alur akses informasi, mulai dari cara pengguna menemukan portal layanan, menelusur arsip, memahami deskripsi arsip, hingga memperoleh bantuan pustakawan. Studi khusus tentang desain layanan di perpustakaan akademik menunjukkan bahwa perencanaan layanan yang matang memungkinkan perpustakaan mengantisipasi kesulitan pengguna dan menyusun layanan yang lebih efektif sejak tahap awal.

Secara faktual, berbagai perguruan tinggi di Indonesia juga mulai memperkuat layanan arsipnya melalui pengembangan sistem dan kebijakan khusus. Perpustakaan dan Arsip UGM, misalnya, sejak 2023 telah disatukan sebagai satu unit kerja yang secara eksplisit bertugas mengintegrasikan layanan perpustakaan dan kearsipan, termasuk pengolahan, layanan, preservasi, dan publikasi arsip, sebagaimana tertuang dalam dokumen rencana strategis dan panduan layanannya. Universitas Indonesia mengembangkan Sistem Elektronik Kearsipan Universitas Indonesia (SEKAR) yang ditujukan untuk memudahkan akses khazanah arsip universitas sekaligus mendukung layanan permintaan arsip bagi sivitas maupun masyarakat umum melalui kanal daring. Disisi lain, beberapa perguruan tinggi seperti Universitas Airlangga dan UNNES menerbitkan pedoman serta peraturan khusus terkait akses dan layanan arsip statis yang menekankan aspek keterbukaan informasi sekaligus perlindungan dan pelestarian arsip. Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa secara kelembagaan, arah kebijakan perguruan tinggi sudah mengakui pentingnya layanan arsip; namun, belum banyak kajian yang secara khusus mengulas bagaimana pustakawan memanfaatkan pendekatan *service design* untuk merancang pengalaman akses arsip yang benar-benar berpusat pada pengguna.





Meskipun sejumlah perguruan tinggi di Indonesia telah mengembangkan sistem arsip digital dan memperluas mandat layanan kearsipan, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam literatur terkait bagaimana pustakawan merancang pengalaman akses arsip secara terstruktur menggunakan pendekatan *service design*. Sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada aspek teknis pengelolaan arsip, kepatuhan regulasi, atau ketersediaan sistem informasi, sementara dimensi pengalaman pengguna dan proses desain layanan jarang dikaji secara mendalam. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana pustakawan telah memahami tantangan pengguna dalam menelusur arsip, bagaimana titik masalah dalam alur akses arsip dapat diidentifikasi, serta bagaimana model *service design* dapat diterapkan untuk memperkuat layanan tersebut. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis peran *service design* sebagai pendekatan strategis bagi pustakawan dalam meningkatkan kualitas akses arsip di perpustakaan perguruan tinggi, sekaligus merumuskan komponen-komponen layanan yang dapat diadopsi untuk menciptakan pengalaman akses arsip yang lebih intuitif, responsif, dan berpusat pada pengguna.

Landasan Teori

Akses Arsip dan Literasi Arsip

Akses arsip merupakan prinsip fundamental dalam kearsipan modern yang menekankan keterbukaan, transparansi, dan pemanfaatan arsip oleh publik. *International Council on Archives (ICA) dalam Principles of Access to Archives (2012)* menegaskan bahwa akses merupakan hak dasar pengguna dan menjadi tujuan utama penyelenggaraan kearsipan, sepanjang tidak bertentangan dengan aspek keamanan, etika, dan perlindungan data pribadi. Dokumen ICA tersebut menyatakan bahwa lembaga arsip wajib menyediakan deskripsi yang jelas, instrumen penemuan kembali, serta sarana akses yang memungkinkan pengguna menemukan arsip secara efisien. Prinsip-prinsip ini menempatkan akses tidak sekadar sebagai aktivitas teknis, tetapi sebagai komponen strategis dalam memastikan arsip berfungsi sebagai bukti, memori kolektif, dan sumber pengetahuan. Dalam konteks perguruan tinggi, akses arsip semakin kompleks karena arsip kini hadir dalam bentuk digital, dinamis, dan tersebar di berbagai platform institusional seperti *institutional repository*, sistem arsip elektronik, maupun portal perpustakaan. Gilliland (2014) menjelaskan bahwa akses arsip digital melibatkan tidak hanya penyediaan sistem informasi, tetapi juga desain antarmuka, metadata deskriptif, kemudahan navigasi, serta pemahaman pengguna terhadap struktur arsip. Pengguna perguruan tinggi sering mengalami kesulitan karena arsitektur sistem yang rumit, istilah teknis kearsipan yang tidak familiar, atau kurangnya petunjuk penggunaan. Oleh karena itu, akses tidak lagi dipahami sebagai “membuka arsip”, tetapi menyediakan pengalaman akses yang mudah, terarah, dan inklusif.





Konsep literasi arsip (*archival literacy*) berkembang untuk menjembatani kesenjangan pemahaman antara pengguna dan sistem arsip. Yakel & Torres (2003) memperkenalkan istilah *archival intelligence* yang merujuk pada kemampuan individu untuk memahami bagaimana arsip diciptakan, diorganisasi, diuraikan, dan ditemukan kembali. Literasi arsip mencakup pemahaman pengguna terhadap konteks penciptaan arsip, struktur seri arsip, prinsip *provenance*, serta bagaimana alat bantu temu balik diinterpretasikan. Dalam konteks perguruan tinggi, literasi arsip menjadi kompetensi yang relevan tidak hanya bagi mahasiswa peneliti, tetapi terutama bagi pustakawan yang bertugas membantu pengguna menavigasi arsip digital. Perkembangan layanan arsip di perpustakaan perguruan tinggi memunculkan peran baru bagi pustakawan sebagai mediator akses arsip. Duff & Johnson (2002) dalam penelitiannya tentang perilaku pencarian arsip menemukan bahwa pengguna sangat bergantung pada bantuan profesional informasi untuk menjembatani kesenjangan pemahaman mengenai konteks arsip dan instrumen temu kembali. Hal ini menegaskan bahwa pustakawan tidak hanya memerlukan kemampuan teknis mengoperasikan sistem arsip digital, tetapi juga keterampilan komunikasi, interpretasi konteks, dan pemetaan kebutuhan informasi pengguna. Peran ini semakin relevan ketika arsip berada dalam ekosistem perpustakaan yang menggabungkan koleksi pustaka, repository ilmiah, dan arsip institusional dalam satu kanal layanan.

Literatur mutakhir menekankan bahwa akses arsip efektif harus dirancang, bukan hanya disediakan. Lee (2020) menegaskan bahwa akses arsip digital yang optimal membutuhkan pendekatan desain layanan yang mempertimbangkan *user journey*, kebutuhan pengguna, hambatan penelusuran, dan desain antarmuka yang ramah pengguna. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan bahwa arsip bukanlah koleksi pasif, tetapi sumber informasi yang membutuhkan perancangan layanan agar mudah dipahami, ditemukan, dan dimanfaatkan oleh pengguna. Di sini, perpustakaan perguruan tinggi menjadi lingkungan strategis untuk menerapkan inovasi layanan arsip berbasis desain, dengan pustakawan sebagai aktor kunci yang mengarahkan interaksi pengguna dengan arsip.

Penelusuran Informasi dan Strategi Penelusuran Arsip

Perilaku penelusuran informasi (*information behaviour*) merupakan seluruh aktivitas individu dalam mengenali kebutuhan informasi, mencari, memilih, mengevaluasi, dan menggunakan sumber informasi. Perilaku informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, seperti motivasi pengguna, konteks tugas, hambatan internal, serta kondisi sistem informasi itu sendiri. Dalam lingkungan perpustakaan perguruan tinggi, perilaku pencarian informasi tidak hanya berkaitan dengan pencarian koleksi pustaka, tetapi juga arsip institusional yang memiliki struktur, konteks penciptaan, dan format yang lebih kompleks. Dengan demikian, pemahaman mengenai perilaku informasi menjadi dasar penting bagi pustakawan dalam merancang layanan





akses arsip yang efektif. Pengguna sering kali mengalami berbagai hambatan ketika mencari informasi, terutama ketika berhadapan dengan arsip digital yang strukturnya tidak sejelas sumber perpustakaan tradisional. Hambatan dalam pencarian muncul karena keterbatasan literasi informasi, kurangnya pemahaman sistem penemuan kembali, atau ketidakmampuan menginterpretasikan metadata. Dalam arsip digital, hambatan ini meningkat karena pengguna tidak selalu memahami prinsip-prinsip kearsipan seperti *provenance*, *original order*, atau hubungan antar seri arsip. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pencarian arsip memerlukan pendampingan profesional oleh pustakawan, terutama dalam konteks perguruan tinggi yang mengelola arsip ilmiah dan administratif.

Information Search Process (ISP) menekankan bahwa pencarian informasi merupakan proses yang tidak hanya rasional, tetapi juga emosional. Pengguna cenderung mengalami ketidakpastian, kebingungan, atau kecemasan pada tahap awal pencarian, sebelum akhirnya mencapai kejelasan pada tahap akhir. Ketika pengguna dihadapkan pada arsip digital yang deskripsinya teknis, minim konteks, atau menggunakan terminologi kearsipan yang tidak familiar, tingkat ketidakpastian ini dapat meningkat. Dalam konteks layanan arsip, pustakawan memiliki peran penting sebagai mediator emosional memberikan dukungan, orientasi, dan validasi bagi pengguna agar tetap melanjutkan pencariannya. menekankan bahwa perilaku pencarian informasi selalu dipengaruhi oleh konteks sosial dan situasional pengguna. Di perguruan tinggi, kebutuhan informasi mahasiswa, dosen, atau tenaga kependidikan berbeda-beda tergantung peran, proyek riset, atau kebutuhan administratif mereka. Hal yang sama berlaku ketika mereka mencari arsip misalnya, arsip kepegawaian, arsip penelitian, arsip kegiatan, atau arsip kebijakan institusi. Pustakawan harus mampu membaca konteks ini untuk menyiapkan layanan yang lebih presisi. Pendekatan berbasis perilaku pengguna ini menjadi fondasi yang sangat diperlukan sebelum menerapkan *service design* di perpustakaan.

Service Design dalam Perpustakaan dan Arsip Perguruan Tinggi

Service design merupakan pendekatan perancangan layanan yang menempatkan pengguna sebagai pusat pengambilan keputusan. Stickdorn et al. (2018) dalam buku *This Is Service Design Doing* menegaskan bahwa *service design* bertumpu pada lima prinsip utama: *user-centered*, *co-creative*, *sequencing*, *evidence-based*, dan *holistic*. Pendekatan ini memandang layanan sebagai rangkaian pengalaman (*user journey*) yang harus dipetakan secara detail agar titik masalah (*pain points*) dan peluang perbaikan dapat diidentifikasi secara jelas. Dalam konteks perpustakaan dan kearsipan, prinsip ini mengharuskan pustakawan memahami bagaimana pengguna menemukan portal arsip, bagaimana mereka menavigasi koleksi, bagaimana mereka memahami deskripsi arsip, serta bagaimana interaksi mereka dengan petugas. Dalam ekosistem perpustakaan akademik, *service design* digunakan untuk menata ulang layanan agar tidak hanya efektif, tetapi juga





memberikan pengalaman yang memuaskan. Library UX studi yang dilakukan oleh Priestner & Borg (2016) menunjukkan bahwa perpustakaan yang menerapkan *service design* mampu menemukan masalah layanan yang sebelumnya tidak disadari oleh pustakawan, seperti kebingungan pengguna dalam memahami label navigasi, ketidaksesuaian alur akses dengan kebiasaan pengguna, atau kompleksitas antarmuka katalog online. Pendekatan ini memperluas ruang lingkup kerja pustakawan: mereka bukan hanya penyedia layanan, tetapi juga *service designers* yang merancang interaksi, alur, dan pengalaman pengguna.

Dalam kearsipan, *service design* memperoleh momentum baru karena arsip digital membutuhkan cara akses yang lebih inovatif dibanding arsip fisik. Lee (2020) menekankan bahwa arsip digital tidak dapat diakses secara efektif tanpa perancangan antarmuka, alur pencarian, dan instrumen penemuan kembali yang mempertimbangkan cara pengguna memahami struktur arsip. Misalnya, pengguna sering tidak mengenal istilah kearsipan seperti *fonds*, *series*, atau *item*, sehingga diperlukan desain yang mampu memvisualisasikan hubungan antar arsip secara jelas. Penerapan *service design* memungkinkan pustakawan memetakan kesulitan pengguna, menguji prototipe antarmuka arsip, dan merancang layanan yang membuat arsip lebih “terlihat” dan mudah dicari. Studi Vilja-Sarromaa (2022), yang menjadi landasan utama artikel ini, menunjukkan bahwa pustakawan adalah aktor penting dalam merancang pengalaman pencarian informasi, karena mereka berinteraksi langsung dengan pengguna dan memahami pola kebutuhan pengguna secara praktis. Pustakawan tidak hanya menyampaikan layanan, tetapi juga bertindak sebagai *co-designer* yang berpartisipasi dalam pengembangan solusi berdasarkan pengalaman nyata di lapangan. Dalam layanan arsip, peran ini sangat penting karena akses arsip bergantung pada interpretasi konteks penciptaan arsip dan kemampuan pustakawan menerjemahkannya menjadi informasi yang mudah diakses.

Salah satu alat penting dalam *service design* adalah *service blueprint*, yaitu pemetaan visual yang menggambarkan seluruh proses layanan, termasuk aktivitas pengguna, aktivitas pustakawan, dukungan *back-office*, teknologi yang digunakan, hingga potensi hambatan. Blauvelt (2019) menunjukkan bahwa *service blueprint* di perpustakaan berhasil mengidentifikasi titik kegagalan layanan (*service failure points*) dan memandu perbaikan proses secara sistematis. Ketika diterapkan pada layanan arsip, *blueprint* dapat menggambarkan bagaimana pengguna mencari arsip, di mana mereka kebingungan, proses mana yang terlalu panjang, dan bagaimana peran pustakawan dapat diperkuat di titik-titik tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur integratif, yaitu metode yang memungkinkan peneliti menggabungkan beragam jenis sumber baik penelitian empiris, tulisan konseptual, maupun kebijakan institusional untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai penggunaan *service design* dalam





penguatan akses arsip oleh pustakawan. Pendekatan ini dipilih karena topik yang dikaji bersifat multidisipliner, melibatkan konsep kearsipan, perilaku pengguna, desain layanan, dan layanan perpustakaan. Tinjauan integratif merupakan metode yang paling sesuai ketika peneliti ingin mengembangkan kerangka konseptual baru dari berbagai jenis bukti yang heterogen. Literatur dikumpulkan melalui penelusuran pada Google Scholar, DOAJ, Scopus Preview, ERIC, serta dokumen organisasi profesional seperti *International Council on Archives* (ICA). Kata kunci yang digunakan meliputi “*service design libraries*”, “*archival access*”, “*user experience archives*”, “*archival literacy*”, dan “*academic libraries digital archives*”, dengan batasan waktu publikasi 2017–2024. Artikel yang dipilih adalah yang membahas akses arsip, layanan informasi, peran pustakawan, atau penerapan *user experience* dan *service design* di perpustakaan maupun lembaga arsip. Dokumen kebijakan perguruan tinggi yang relevan, seperti pedoman akses arsip dan sistem arsip digital institusi, turut dianalisis sebagai data kontekstual. Analisis dilakukan dengan menggunakan sintesis interpretatif, yaitu pendekatan yang memfokuskan pada identifikasi tema, pola, dan hubungan antar konsep. Sintesis interpretatif memungkinkan peneliti menafsirkan makna dari berbagai temuan penelitian sehingga menghasilkan pemahaman baru yang tidak muncul secara eksplisit pada masing-masing studi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan Aktual Akses Arsip oleh Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Salah satu tantangan terbesar dalam menyediakan akses arsip di perpustakaan perguruan tinggi adalah kompleksitas struktur dan konteks arsip itu sendiri. Berbeda dari koleksi perpustakaan yang dikategorikan secara tematik atau subjek, arsip disusun berdasarkan prinsip provenance dan original order. Mahasiswa dan dosen yang terbiasa dengan katalog perpustakaan sering mengalami kebingungan ketika harus menavigasi hierarki arsip seperti *fonds*, *subfonds*, *series* dan *file*. Gilliland (2014) menjelaskan bahwa pengguna arsip digital kerap kesulitan memahami konteks penciptaan arsip dan hubungan antar dokumen, sehingga proses pencarian menjadi lambat dan tidak efisien. Keterbatasan deskripsi arsip (misalnya metadata yang terlalu teknis atau kurang informatif) memperparah situasi. Yakel & Torres (2003) menegaskan bahwa kurangnya konteks deskriptif sering membuat arsip tampak “tidak ditemukan” padahal arsip tersebut sebenarnya tersedia. Akibatnya, pustakawan harus melakukan interpretasi tambahan agar pengguna memahami isi dan relevansi suatu seri arsip. Tantangan kedua adalah rendahnya literasi arsip di kalangan pengguna. Sebagian besar mahasiswa, bahkan staf akademik, tidak terbiasa menggunakan arsip sebagai sumber informasi, sehingga mereka menganggap arsip sama seperti koleksi perpustakaan. Studi Duff & Johnson (2002) menemukan bahwa pengguna arsip sangat bergantung pada staf profesional untuk menafsirkan deskripsi arsip, memahami konteks penciptaannya, dan menavigasi sistem temu kembali.





Meskipun banyak perguruan tinggi telah mengembangkan sistem arsip digital, sebagian besar masih bersifat berdiri sendiri, tidak terintegrasi dengan OPAC, repository ilmiah, maupun portal perpustakaan. Hal ini menciptakan pengalaman pengguna yang terfragmentasi pengguna harus berpindah sistem, mempelajari antarmuka baru, dan mencari informasi secara terpisah. Sistem informasi yang tidak terintegrasi merupakan salah satu penyebab utama kegagalan akses informasi di perpustakaan akademik. Di Indonesia, beberapa universitas memiliki platform arsip terpisah dari sistem perpustakaan, sehingga pengguna tidak memiliki “satu pintu” untuk menemukan seluruh sumber informasi kampus. Ketika sistem-sistem ini tidak mengadopsi standar *user experience* (UX) yang baik, pustakawan menjadi pihak yang harus menjelaskan perbedaan sistem dan cara menggunakannya, menambah beban kerja layanan. Tidak semua perpustakaan perguruan tinggi memiliki infrastruktur digital yang memadai untuk mengelola arsip digital secara berkelanjutan. Hal ini meliputi keterbatasan server, keamanan data, kapasitas penyimpanan, hingga keterbatasan fitur platform arsip yang digunakan. ICA (2023) menegaskan bahwa akses arsip digital memerlukan dukungan infrastruktur teknis yang kuat, termasuk standar interoperabilitas, manajemen otoritas, serta format metadata yang konsisten. Dalam banyak kasus, pustakawan harus mengakali keterbatasan sistem yang ada untuk tetap memberikan layanan optimal, termasuk improvisasi manual dalam membantu pencarian arsip.

Dari sisi teknis, akses arsip digital di perpustakaan perguruan tinggi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur mulai dari kapasitas penyimpanan, keamanan, interoperabilitas sistem, hingga strategi pelestarian jangka panjang. *International Council on Archives (ICA, 2012)* dalam *Principles of Access to Archives* menegaskan bahwa lembaga kearsipan harus menyediakan sarana akses yang andal dan berkelanjutan, termasuk untuk arsip digital, dengan memastikan ketersediaan sistem temu balik, deskripsi yang memadai, dan dukungan teknologi yang memungkinkan publik memanfaatkan arsip secara efektif. Berbagai kajian tentang preservasi digital di perpustakaan akademik juga menunjukkan bahwa institusi pendidikan tinggi menghadapi tantangan serius dalam menjaga keberlanjutan akses terhadap koleksi digital, seperti risiko kerusakan file, perubahan format, kebutuhan pembaruan perangkat lunak, serta keterbatasan sumber daya teknis dan finansial. Studi tinjauan tentang strategi preservasi digital di perpustakaan akademik, misalnya, menyoroti bahwa banyak institusi masih berjuang mengembangkan kebijakan dan infrastruktur yang memadai untuk menjamin akses jangka panjang terhadap sumber digital yang mereka kelola (misalnya, lihat pembahasan dalam kajian preservasi digital di perpustakaan akademik oleh peneliti-peneliti terkini). Dengan demikian, kualitas akses arsip digital tidak hanya bergantung pada platform yang digunakan, tetapi juga pada kekuatan infrastruktur dan dukungan kelembagaan yang menopang layanan tersebut.





Transformasi digital tidak hanya mengubah bentuk koleksi dan arsip, tetapi juga memperluas spektrum tugas pustakawan. Dalam konteks Indonesia, misalnya, artikel yang dimuat dalam Jurnal MADIKA Perpustakaan menunjukkan bahwa pustakawan di era Library 4.0 dituntut untuk menguasai teknologi informasi, mengelola konten digital, dan berperan sebagai fasilitator literasi informasi, bukan sekadar penjaga koleksi (Sari, 2020). Temuan serupa di level internasional dapat dilihat pada kajian tentang data librarianship, di mana pustakawan yang terlibat dalam *research data management* harus menguasai keterampilan teknis pengelolaan data dan metadata sekaligus kemampuan komunikasi, edukasi, dan kolaborasi dengan peneliti (Federer, 2018). Kajian lain mengenai peran pustakawan di era digital menegaskan bahwa pustakawan kini harus mampu menjembatani kebutuhan pengguna, tuntutan kebijakan institusi, dan perkembangan teknologi informasi yang cepat (misalnya, Fuhr et al., 2015). Dalam konteks layanan arsip di perpustakaan perguruan tinggi, hal ini berarti pustakawan yang menangani arsip sering memikul tanggung jawab ganda: mengelola koleksi perpustakaan sekaligus membantu pengguna mengakses arsip institusional. Beban kerja yang kompleks ini mempertegas perlunya pendekatan yang lebih sistematis, seperti *service design*, agar peran pustakawan dalam layanan akses arsip dapat dikelola dan diperkuat secara terstruktur.

Service Design sebagai Pendekatan Penguatan Akses Arsip

Kompleksitas struktur arsip yang sulit dipahami pengguna dapat diatasi melalui pemetaan user journey dan pembuatan solusi visual berbasis *service design*. Stickdorn et al. (2018) menjelaskan bahwa *service design* memungkinkan organisasi memetakan langkah-langkah detail yang dilalui pengguna ketika mengakses layanan sehingga titik kebingungan dapat diidentifikasi sejak awal. Melalui pemetaan perjalanan pengguna, pustakawan dapat melihat di tahap mana pengguna kesulitan memahami hierarki arsip, penomoran seri, atau istilah kearsipan. Intervensi seperti *redesign* deskripsi arsip, penggunaan visualisasi alur arsip, serta pembuatan panduan interpretatif berbasis pengalaman nyata pengguna dapat dirancang melalui kerangka *service design* yang iteratif dan berbasis bukti. Selain itu, penelitian oleh Lee (2020) menunjukkan bahwa pendekatan *user-centered design* dalam arsip digital mampu menurunkan tingkat kebingungan pengguna terhadap konteks penciptaan arsip. Dengan melibatkan pustakawan dan pengguna nyata dalam proses *co-design*, struktur arsip yang kompleks dapat diterjemahkan ke dalam fitur antarmuka dan deskripsi yang lebih ramah pengguna. Hal ini memperlihatkan bahwa *service design* memberi ruang bagi pustakawan untuk tidak sekadar menjelaskan arsip, tetapi merancang ulang pengalaman akses arsip agar lebih intuitif dan mudah dinavigasi.

Rendahnya literasi arsip pengguna dapat diatasi melalui layanan yang dirancang secara kolaboratif dan edukatif. Vilja-Sarromaa (2022) menegaskan bahwa pustakawan yang dilibatkan sebagai *co-designer* layanan memiliki pemahaman langsung mengenai kesulitan pengguna sehingga dapat mengembangkan materi edukasi





dan model pendampingan yang relevan. Dengan demikian, *service design* memungkinkan pustakawan menciptakan layanan bimbingan penelusuran arsip, lokakarya literasi arsip, dan instruksi berbasis skenario nyata yang berangkat dari titik-titik masalah pengguna. Dalam praktiknya, pendekatan *service design* dapat menghasilkan prototipe layanan seperti *guided search modules*, video penjelasan struktur arsip, hingga fitur *contextual help* pada sistem arsip digital. Priestner dan Borg (2016) menekankan bahwa layanan yang dikembangkan melalui proses iteratif bersama pengguna menghasilkan peningkatan signifikan dalam pemahaman mereka terhadap sistem. Dengan demikian, *service design* dapat mengubah pendekatan layanan arsip dari *reactive assistance* menjadi *proactive instructional support*, yang secara langsung mengatasi rendahnya literasi arsip di perguruan tinggi.

Pendekatan *service design* memungkinkan lembaga mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur yang benar-benar berdampak pada akses arsip dari perspektif pengguna. ICA (2012) menekankan bahwa kualitas sarana akses tidak hanya bergantung pada perangkat teknis, tetapi juga pada desain pengalaman layanan. Melalui penelitian layanan (*service research*), pustakawan dapat menguji apakah hambatan akses terjadi karena keterbatasan server, kecepatan sistem, format file, atau antarmuka yang tidak jelas. Dengan memanfaatkan metode *service design*, seperti *prototyping*, *experience walkthrough*, dan *service safaris*, pustakawan dapat memberikan data berbasis pengalaman pengguna kepada pemangku kebijakan untuk mendukung investasi infrastruktur digital yang tepat sasaran. Stickdorn et al. (2018) menekankan bahwa pendekatan ini membuat pengembangan infrastruktur tidak lagi didasarkan pada asumsi teknis semata, tetapi pada bukti layanan yang nyata.

Service design juga berfungsi sebagai kerangka kerja untuk menyederhanakan dan merestrukturisasi tugas pustakawan di era digital. Federer (2018) menunjukkan bahwa pustakawan yang terlibat dalam *research data services* mampu mengurangi beban kerja berulang melalui perancangan alur layanan yang lebih efisien. Dalam konteks arsip perguruan tinggi, hal yang sama dapat diterapkan dengan menata ulang proses permintaan arsip, konsultasi, penyediaan akses, dan tindak lanjutnya sehingga beban layanan yang biasanya bertumpuk dapat dibagi berdasarkan peran dan titik sentuh layanan. Sari (2020) juga menegaskan bahwa pustakawan di era *Library 4.0* harus memiliki kemampuan merancang pengalaman layanan, bukan hanya menjalankan tugas teknis. Dengan dukungan *service design*, pustakawan dapat mengidentifikasi bagian layanan yang membutuhkan otomatisasi, pengurangan langkah, atau delegasi sehingga kompleksitas tugas mereka lebih terkelola. Dengan demikian, *service design* tidak hanya mengatasi masalah akses arsip dari sisi pengguna, tetapi juga memperbaiki efisiensi kerja pustakawan dari sisi penyedia layanan.





Model Usulan Penguatan Akses Arsip Berbasis Service Design

Berdasarkan tantangan dan kebutuhan layanan arsip di perpustakaan perguruan tinggi, artikel ini mengusulkan sebuah model baru bernama *Integrated Archival Access Service Design (IAASD)*. Model ini dikembangkan sebagai kerangka operasional yang memungkinkan pustakawan merancang pengalaman akses arsip yang terstruktur, ramah pengguna, dan berkelanjutan. Konsep ini memadukan prinsip *service design* dari Stickdorn et al. (2018) dengan pendekatan literasi arsip dan perilaku pengguna arsip sebagaimana dijelaskan oleh Gilliland (2014) dan Yakel & Torres (2003). Dengan demikian, model IAASD tidak hanya berorientasi pada desain layanan, tetapi juga mencakup kebutuhan konteks kearsipan, pemahaman pengguna, dan peningkatan kompetensi pustakawan. Model IAASD terdiri atas empat komponen inti:

1. *User Understanding & Archival Literacy Mapping*

Langkah pertama model ini adalah memetakan tingkat literasi arsip pengguna serta pola penelusuran mereka. Duff dan Johnson (2002) menunjukkan bahwa pengguna sangat bergantung pada staf arsip karena mereka tidak memahami konteks penciptaan arsip. Oleh sebab itu, IAASD memulai proses desain dengan: memetakan persona pengguna (mahasiswa, dosen, tenaga administrasi, peneliti), mengidentifikasi pain points selama akses arsip, dan menilai tingkat literasi arsip mereka. Informasi ini menjadi dasar desain layanan agar sesuai dengan kebutuhan sebenarnya.

2. *Service Blueprinting for Archival*

Access Komponen kedua adalah penyusunan *service blueprint* untuk seluruh alur akses arsip. Blauvelt (2019) menunjukkan bahwa blueprint efektif untuk mengidentifikasi titik kegagalan layanan (*service failure points*) dan mengoptimalkan alur interaksi. Dalam konteks arsip perguruan tinggi, blueprint mencakup: alur penelusuran pengguna, interaksi pustakawan, dukungan backend (TI dan unit arsip), serta proses pengambilan keputusan. Hasil *blueprint* menjadi dasar integrasi sistem arsip dan perpustakaan agar layanan tidak terfragmentasi.

3. *Co-Design & Rapid Prototyping with Librarians*

Komponen ketiga adalah *co-design*, yaitu keterlibatan langsung pustakawan sebagai mitra perancang layanan. Vilja-Sarromaa (2022) menekankan bahwa pustakawan merupakan aktor kunci dalam membentuk pengalaman akses karena mereka memahami kesulitan nyata pengguna. Dalam IAASD, pustakawan dilibatkan untuk: merancang prototipe antarmuka atau modul layanan, menguji navigasi arsip, dan menilai kelayakan layanan berdasarkan kapasitas internal perpustakaan. Metode *rapid prototyping* memungkinkan perbaikan cepat berdasarkan umpan balik pengguna.





4. *Iterative Experience Evaluation & Infrastructure Alignment*

Komponen keempat memastikan layanan diuji secara berulang agar benar-benar berorientasi pengguna. Evaluasi dilakukan melalui *experience walkthrough*, survei pengalaman pengguna, dan analisis temuan sistem. Stickdorn et al. (2018) menegaskan bahwa iteration merupakan inti *service design* untuk memastikan kualitas layanan tetap berkembang. Pada tahap ini, IAASD juga memasukkan evaluasi kesiapan infrastruktur. ICA (2012) menegaskan bahwa akses arsip tidak dapat dipisahkan dari sarana teknis yang memadai. Karena itu, hasil evaluasi pengalaman pengguna harus menjadi dasar pengembangan infrastruktur TI, bukan sebaliknya.

KESIMPULAN

Transformasi digital dalam perguruan tinggi telah memperluas mandat perpustakaan untuk tidak hanya mengelola koleksi pustaka, tetapi juga menyediakan akses terhadap arsip institusional yang semakin banyak tercipta dalam format digital. Namun, temuan tinjauan literatur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa akses arsip di perpustakaan perguruan tinggi masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kompleksitas struktur arsip, rendahnya literasi arsip pengguna, fragmentasi sistem digital, keterbatasan infrastruktur, hingga meningkatnya beban kerja dan kompetensi baru yang dituntut dari pustakawan. Berbagai penelitian sebelumnya (misalnya Gilliland, 2014; Yakel & Torres, 2003; Duff & Johnson, 2002) menegaskan bahwa hambatan-hambatan tersebut tidak hanya teknis, tetapi juga bersifat konseptual dan pengalaman pengguna. Analisis terhadap literatur menunjukkan bahwa *service design* menawarkan pendekatan strategis yang mampu menjawab berbagai tantangan tersebut. Melalui prinsip desain berpusat-pada-pengguna, *co-design*, dan iterasi berkelanjutan sebagaimana dijelaskan Stickdorn et al. (2018), pustakawan dapat merancang layanan akses arsip yang lebih terstruktur, intuitif, dan responsif. Berbagai studi (Lee, 2020; Priestner & Borg, 2016; Blauvelt, 2019) menunjukkan bahwa *service design* tidak hanya memperbaiki antarmuka, tetapi juga menata ulang alur layanan, meningkatkan literasi pengguna, memperkuat peran pustakawan sebagai desainer layanan, dan menciptakan integrasi sistem yang sebelumnya terfragmentasi. Berdasarkan analisis tersebut, penelitian ini mengusulkan model *Integrated Archival Access Service Design (IAASD)* sebagai kontribusi konseptual untuk memperkuat akses arsip oleh pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi. Model ini menggabungkan pemetaan literasi arsip pengguna, *service blueprinting*, *co-design* bersama pustakawan dan pengguna, serta evaluasi pengalaman pengguna yang berkelanjutan untuk menghasilkan layanan yang lebih efektif dan adaptif. IAASD diharapkan dapat menjadi kerangka operasional baru yang membantu perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan arsip yang tidak hanya memenuhi standar profesional, tetapi juga selaras dengan kebutuhan pengguna dan kapasitas infrastruktur institusi.





DAFTAR PUSTAKA

- Blauvelt, A. (2019). Service blueprinting in libraries: Mapping patron experience to improve service delivery. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 13(3–4), 287–304. <https://doi.org/10.1080/15332748.2019.1604163>
- Duff, W., & Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: Information-seeking behavior of historians in archives. *The American Archivist*, 65(1), 72–95. <https://doi.org/10.17723/aarc.65.1.t0443j6032711p17>
- Federer, L. (2018). Defining data librarianship: A survey of competencies, skills, and training. *Journal of the Medical Library Association*, 106(3), 294–303. <https://doi.org/10.5195/jmla.2018.82>
- Fuhr, N., Kovács, L., Micsik, A., Agosti, M., & Witten, I. (2015). Information professionals in the digital age. *International Journal of Digital Libraries*, 16, 259–279. <https://doi.org/10.1007/s00799-015-0156-0>
- Gilliland, A. J. (2014). *Conceptualizing 21st century archives*. UCLA eScholarship. <https://escholarship.org/uc/item/7bn4v1fk>
- International Council on Archives. (2012). *Principles of access to archives*. ICA. https://www.ica.org/sites/default/files/ICA-AtoM_access-principles_EN.pdf
- Lee, C. A. (2020). User-centered digital archives: Toward better access and experience. *Journal of Archival Organization*, 17(1–2), 1–22. <https://doi.org/10.1080/15332748.2020.1716293>
- Priestner, A., & Borg, M. (2016). *User experience in libraries: Applying ethnography and human-centred design*. <http://www.bangor.ac.uk/library/documents/uxlibs.pdf>
- Sari, N. (2020). Peran pustakawan dalam era Library 4.0. *MADIKA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 120–134. <https://jurnal.usk.ac.id/MADIKA/article/view/20048>
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media. <https://www.thisisservicedesigndoing.com>
- Vilja-Sarromaa, H. (2022). [Judul artikel sesuai file]. Tidak dipublikasikan. Sumber internal dari file yang diunggah.
- Yakel, E., & Torres, D. A. (2003). Genealogists as a community of records: Genealogists' information-seeking behavior. *The American Archivist*, 66(1), 73–95. <https://doi.org/10.17723/aarc.66.1.q2378wqg4q0r1l65>

