

## Perilaku pencarian informasi pengunjung terkait *user education* di Perpustakaan Kota Bogor

Zulfa Syakirah<sup>1</sup>; Malyda Safira Azahra<sup>2</sup>; Irdan Hildansyah<sup>3</sup>; Resa Restu Pauji<sup>4</sup>.  
Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

\*Korespondensi: [Zulfasyakirah09@gmail.com](mailto:Zulfasyakirah09@gmail.com)

### ABSTRACT

*User education refers to the dissemination of knowledge carried out by libraries to their users. This knowledge includes how to develop skills in utilizing library facilities, how to use available services, and other relevant information that can assist users during their visit to the library. This study aims to suggest effective methods for librarians and library staff to disseminate user education information so that it can be directly implemented. Additionally, the study describes how users obtain information related to user education in order to identify their information-seeking behavior. This research employs a qualitative descriptive approach with data collected through interviews with librarians, library staff, and visitors, as well as observations at Perpustakaan Kota Bogor. The results of this study indicate that user information-seeking behavior is passive and dependent on officers, even though information related to user education is available. The irregularity of information and weak direction make it difficult for users to navigate services independently. Therefore, a more comprehensive and sustainable education strategy is needed so that users can search for information more optimally.*

**Keywords:** *information seeking behavior; user education; library.*

### ABSTRAK

*Pendidikan pengguna merupakan penyebarluasan pengetahuan yang dilakukan oleh perpustakaan kepada pengguna. Pengetahuan yang disebarkan oleh perpustakaan tersebut berupa bagaimana cara memiliki keahlian dalam memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, bagaimana cara penggunaan layanan yang ada di perpustakaan. sehingga dapat membantu pengguna itu sendiri ketika mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk menyarankan cara yang tepat kepada pustakawan dan petugas perpustakaan dalam menyebarkan informasi terkait pendidikan pengguna hingga dapat diterapkan secara langsung. Selanjutnya, mendeskripsikan bagaimana pengguna mendapatkan informasi terkait pendidikan pengguna. Sehingga didapat strategi yang perilaku pencarian informasi pengguna. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan pustakawan, petugas perpustakaan, dan pengunjung serta observasi di Perpustakaan Kota Bogor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku pencarian informasi pengguna bersifat pasif dan bergantung pada petugas, meskipun informasi terkait Pendidikan pengguna telah tersedia. Ketidakteraturan informasi dan lemahnya arahan menyebabkan pengguna kesulitan menelusuri layanan secara mandiri. Oleh karena itu, diperlukan strategi edukasi yang disempurnakan dengan lebih menyeluruh dan berkelanjutan agar pengguna dapat mencari informasi dengan lebih optimal.*

**Kata Kunci:** *perilaku pencarian informasi; pendidikan pengguna; perpustakaan.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital yang berkembang pesat tentunya mendorong berbagai lembaga layanan publik untuk terus berinovasi dalam memberikan informasi yang efektif kepada masyarakat. Era digital merujuk pada penggunaan jaringan internet, lebih spesifiknya pada jaringan komputer. Inovasi dalam teknologi informasi sudah membawa perubahan yang berarti bagi kita

dalam cara mengonsumsi, menciptakan dan berinteraksi dengan konten media (Fatmala, 2018). Hal tersebut membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di perpustakaan yang berkenaan dengan cara pustakawan dalam menyampaikan atau menyebarluaskan informasinya kepada pengunjung untuk memperoleh, mengakses, dan memanfaatkan informasi penggunaan layanan di perpustakaan. Di tengah kemudahan akses informasi yang tersedia melalui berbagai media digital, terdapat keutamaan bagi pengelola informasi untuk mengetahui keutamaan pasar dalam menentukan akses kepada informasi. Kemampuan tersebut bisa membantu dalam mengelola atau memproduksi layanan informasi. Kemudian user akan menjaga eksistensinya bagi lembaga informasi (Srimulyo, 2022). Perpustakaan diharapkan untuk bisa merancang strategi penyebaran informasi supaya efektif bagi para pengguna dalam menggunakan perpustakaan. Pemasaran informasi dapat dilakukan dengan harapan untuk meningkatkan pengguna aktual dan pengguna potensial yang memahami dan memanfaatkan produk informasi serta jasa layanan di perpustakaan.

Derasnya arus globalisasi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berpengaruh pada perilaku pencarian informasi masyarakat. Kemudahan akses menjadi hal yang sangat penting untuk dimanfaatkan perpustakaan dalam penyebaran informasi, khususnya dalam memberikan pendidikan pengguna (*user education*). Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, terlihat bahwa masih banyak pengguna yang kebingungan dan tidak tahu cara menggunakan Perpustakaan Kota Bogor. Akan tetapi tidak hanya perpustakaan saja, munculnya kesenjangan dan keingintahuan pengguna, menimbulkan kesadaran untuk mengetahui informasi apa saja yang diberikan perpustakaan. Informasi yang dimaksud terkait aturan yang berlaku dan penggunaan layanan di perpustakaan meliputi cara menggunakan OPAC, mendaftarkan keanggotaan, tata letak ruangan, dan sebagainya. Perpustakaan dan pengunjung akan saling terhubung melalui informasi. Maka dari itu, sebelum melakukan pencarian koleksi yang dibutuhkan, penting bagi pengguna untuk mengetahui cara menggunakan perpustakaan terlebih dahulu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu kajian yang dapat menguraikan apakah informasi tersebut tersampaikan kepada penggunaan layanan di Perpustakaan Kota Bogor. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana informasi mengenai layanan yang disediakan dapat diterima, dipahami, serta dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Seperti, pengunjung yang masih mengabaikan tahapan ketika memasuki perpustakaan. Selain itu pengunjung yang langsung mengembalikan buku ke rak tanpa mengembalikannya ke tempat khusus yang seharusnya disediakan perpustakaan. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian penempatan koleksi di rak, sehingga jika terdapat pengunjung yang memerlukan buku dengan judul tertentu, akan menyulitkan pustakawan dan petugas perpustakaan dalam melakukan pencarian buku tersebut. Peristiwa ini menjadi hal yang perlu ditindaklanjuti mengenai seberapa efektif perpustakaan dalam menyebarluaskan informasi terkait *user education*.

Perpustakaan Kota Bogor memiliki tanggung jawab dalam menyebarkan informasi layanan pengguna secara optimal bagi pengguna. Namun dalam pelaksanaannya, penyampaian informasi mengenai penggunaan layanan yang tersedia di perpustakaan sering kali belum berjalan secara efektif.

Masih banyak pengguna perpustakaan yang belum memahami secara menyeluruh jenis-jenis penggunaan layanan yang disediakan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya media informasi yang efektif, metode penyampaian informasi yang kurang menarik, minimnya kegiatan promosi layanan secara aktif, rendahnya kualitas sumber daya manusia, dan kurangnya perangkat teknologi informasi serta minimnya literasi informasi bagi pengguna (Fahrizandi, 2020). Lebih lanjut, hal ini juga dapat terjadi karena pengguna merasa tidak perlu mencari tahu terlebih dahulu informasi mengenai layanan dan peraturan di perpustakaan. Padahal jika sudah mengetahui informasinya, bisa saja hal tersebut memudahkan pengguna untuk memenuhi tujuannya ke perpustakaan dan tidak merasa canggung saat pertama kali mengunjungi perpustakaan karena tidak mengetahui aturan dan fasilitas apa saja yang tersedia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyarankan cara yang tepat kepada pustakawan dan petugas perpustakaan dalam menyebarluaskan informasi terkait *user education* hingga dapat diterapkan secara langsung. Selanjutnya, mendeskripsikan bagaimana pengguna mendapatkan informasi terkait user education. Sehingga didapat strategi yang perilaku pencarian informasi pengguna.

Dari paparan di atas, terbentuk beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut. 1) Penelitian ini merumuskan pertanyaan tentang bagaimana proses pustakawan atau petugas perpustakaan melakukan penyebaran informasi tentang user education; 2) Bagaimana cara pengguna dalam mendapatkan informasi terkait *user education*. Hasil kajian ini diharapkan dapat memperbanyak penelitian di bidang ilmu perpustakaan, khususnya mengenai perilaku pencarian informasi. Selain itu, secara teoritis penelitian ini dapat memperkuat relevansi dari teori perilaku pencarian informasi. Terlebih lagi, secara praktis kajian ini memberikan paparan nyata bagi Perpustakaan Kota Bogor terkait bagaimana pengguna mencari informasi mengenai *user education*. Setelah memahami kelemahan penyebaran informasi dan pemahaman *user education*, penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi perpustakaan dalam menyusun strategi penyampaian informasi agar dapat diterapkan oleh pengguna.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kegiatan *user education* adalah kegiatan pengenalan perpustakaan kepada para pengguna khususnya pengguna baru supaya bisa ke perpustakaan dengan benar dan juga bisa memanfaatkan layanan perpustakaan serta kebutuhan informasinya terpenuhi. Menurut pendidikan pustakawan memiliki beberapa tingkatan yaitu terdapat orientasi perpustakaan yang mana hal tersebut merupakan bentuk tingkat awal dari kegiatan yang diberikan kepada pengguna untuk mengetahui keberadaan perpustakaan, layanan apa saja yang tersedia, dan cara menemukan bahan pustaka di perpustakaan. Pada tingkat kedua terdapat intruksi bibliografi yang membantu memudahkan pengguna dalam menemukan kembali bahan pustaka dan dapat memanfaatkannya secara optimal. Pada tingkat ketiga terdapat literasi informasi yang merupakan sebuah pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna dalam menemukan informasi dan tahu kapan informasi tersebut akan digunakan serta dapat mengevaluasi informasi tersebut (Fatimah & Antasari, 2024).

Menurut Soedibyo dalam Musjaedah (2015) definisi user education adalah bimbingan atau bantuan yang diberikan kepada pengguna tentang tata cara pemanfaatan koleksi bahan pustaka yang

sudah disiapkan dipergustakaan secara efektif dan efisien. Pada Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi berdasarkan Departemen Pendidikan Nasional RI dalam (Ganggi, 2017), tujuan diadakannya user education di perpustakaan perguruan tinggi ialah sebagai berikut: 1) memberikan manfaat kepada pengguna untuk meningkatkan keterampilan supaya mudah dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara mandiri; 2) memberikan teknik yang memadai dalam menemukan koleksi atau informasi dalam subjek tertentu; 3) meningkatkan pemanfaatan sumber daya dan layanan perpustakaan; 4) mempromosikan layanan perpustakaan; 5) mempersiapkan pengguna untuk bisa mengantisipasi dari berkembangnya ilmu dan teknologi.

*User education* banyak menyangkut dengan kegiatan komunikasi. Lebih lanjut, komunikasi pada penyampaian materi user education perlu untuk disampaikan dengan benar supaya tidak terjadi kesalahan dalam memberikan persepsi dan pemahaman kepada pengguna terhadap peraturan atau ketentuan perpustakaan yang sudah dibuat. Menurut Buana tujuan dari user education adalah membantu pengguna untuk mengenal perpustakaan sehingga mejadi lebih tahu apa fungsi perpustakaan yang sebenarnya, lalu membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan atau fasilitas yang disediakan di perpustakaan dan dapat membuat pengguna bisa melakukan informasi dengan baik dan benar (Prasetia & Damayanty, 2021).

Perilaku pencarian informasi adalah kegiatan mencari, mengolah, dan mendapatkan informasi dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Perilaku pencarian informasi akan muncul bagi seseorang yang merasa bahwa pengetahuan yang dimiliki olehnya kurang. Maka dari rasa kekurangan tersebut akan mendorong pengguna untuk mencari tahu kebutuhan informasinya melalui berbagai sumber. Model pencarian informasi oleh Ellis digambarkan dalam beberapa tahap yaitu tahapan sebelum melakukan pencarian informasi yang meliputi (*starting*) merupakan kondisi di mana individu mulai mencari informasi (Fatmala, 2018). Menurut Junaini pada tahap ini perilaku bertujuan untuk mencari informasi yang dikehendaknya berdasarkan dari latar belakang penelusuran. Selanjutnya (*chaining*) merupakan kegiatan mengikuti rangkaian sitasi, pengutipan atau bentuk-bentuk perujukan antar dokumen lainnya (Juani et al., 2012). Masruriyah menjelaskan bahwa setiap pengguna ketika mencari informasi cenderung menggabungkan dengan pengalaman terdahulunya yang meliputi pengalaman, keterbukaan terhadap tujuan dan sifat kehati-hatian. Begitupun seperti yang diungkapkan oleh Khutlau bahwa ketidakyakinan yang muncul pada perasaan seseorang atau setiap pengguna akan menggabungkan apa yang akan dicarinya dengan pengalaman terdahulunya. Kemudian tahap ketika mencari informasi (*browsing*) yang mana pada tahap ini pengguna mulai melakukan aksi dengan melakukan penelusuran informasi dan memasukan kata kunci dalam penelusurannya. Lalu tahap yang terakhir yaitu perilaku pasca pencarian informasi yang terdiri dari (*differentiating*) merupakan pemeriksaan kualitas informasi dengan memilih ciri-ciri dari sumber informasi dalam pemilihannya. Kemudian (*monitoring*) kebutuhan informasi yang sesuai dengan memperhatikan perkembangan dari sumber rujukannya. Tahap terakhir yaitu (*extracting*) yang merupakan penggalan informasi untuk mengambil materi yang dianggap penting dalam satu sumber yang kemudian dikutip informasinya secara relevan (Juani et al., 2012).

Sebagai penyedia informasi yang berguna dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, perpustakaan harus mengenal bagaimana perilaku penggunanya. Apabila perpustakaan mengenal penggunanya, maka pustakawan akan mudah dalam menentukan koleksi apa yang relevan dengan kebutuhan pengguna dan mengetahui bagaimana pengguna dalam berperilaku saat mencari informasi di perpustakaan. Untuk membantu pustakawan dalam mengenal pemustakanya bisa menggunakan salah satu upaya yaitu melalui kajian user education. Dalam hal ini, user education adalah suatu kajian yang dilakukan secara sistematis yang membahas mengenai karakteristik dan perilaku pemustaka terhadap layanan atau sistem informasi. Dengan kajian user education pustakawan bisa mengetahui bagaimana kebutuhan informasi pengguna dan bagaimana perilaku pencarian informasi pengguna di perpustakaan (Widiyastuti, 2016).

Perpustakaan yang memberikan literatur secara lengkap lebih baik apabila pengguna memiliki kemampuan untuk memanfaatkan bahan pustaka secara cepat dan benar sehingga kebutuhan informasinya bisa relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Maka dari itu, perpustakaan memiliki peran dalam memberikan pendidikan kepada penggunanya bukan hanya wadah yang menyediakan informasi saja supaya jasa dan layanan perpustakaan dapat digunakan secara benar dan tepat. Adapun salah satu perpustakaan dalam melakukan user education informasi yang diberikannya mencakup tentang layanan yang disediakan oleh perpustakaan, kapan jam operasionalnya, lokasi, tata tertib, bagaimana cara mendaftar menjadi anggota perpustakaan, cara meminjam juga pengembalian koleksi perpustakaan, penjelasan mengenai tata cara memanfaatkan perpustakaan seperti mencari buku melalui OPAC (*Online Public Access Catalog*), dan bagaimana cara memanfaatkan sumber informasi yang dibutuhkan serta menelusuri informasi dengan efisien dan efektif (Fatimah & Antasari, 2024).

Penelitian yang ditulis oleh Burhani dan Nurul pada tahun 2021 dalam kajiannya yang berjudul “Pengaruh Pendidikan Pemustaka Terhadap Perilaku Pemustaka dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan IAIN Kediri” menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis eksplanatif menggunakan metode *experimental research* membuktikan bahwa pendidikan pemustaka memberikan dampak yang positif yaitu perilaku penelusuran informasi yang dibutuhkan mahasiswa menjadi lebih terampil, cepat, dan tepat. Kajian tersebut memiliki kesamaan pada analisis dampak dari user education, namun memiliki perbedaan pada metode yang dilakukan (Burhani & Handayani, 2021). Penelitian lain pada tahun 2024 berjudul “Implementasi Pendidikan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banjarnegara” yang ditulis oleh Fatimah dan Antasari dengan metode observasi, wawancara, dan studi dokumen menyatakan bahwa implementasi pendidikan pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banjarnegara dilakukan dengan dua model yaitu terjadwal dan tidak terjadwal. Penyampaian dilakukan dengan presentasi salindia *power point*, *tour library*, serta praktik langsung di ruang layanan. Dari kegiatan ini, pemustaka bisa memanfaatkan layanan perpustakaan dengan baik. Kajian tersebut menjadi inspirasi pada penelitian ini, namun terdapat pembaharuan pada analisis kebutuhan perilaku pengunjung sebagai pijakan untuk strategi yang tepat kedepannya (Fatimah & Antasari, 2024). Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu yang berjudul “Penggunaan Media Sosial Dalam kegiatan Pendidikan

Pemustaka (User Education) Perpustakaan IAIN Ponorogo di Era New Normal” pada tahun 2022 yang ditulis oleh Puspitasari dan Sari menggunakan metode kualitatif dengan dengan observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasilnya, kegiatan user education menggunakan platform website, Instagram, facebook, google form, dan youtube berisi orientasi perpustakaan termasuk pengenalan, penelusuran koleksi, tata cara sirkulasi, hingga unggah skripsi dan tesis (Puspitasari & Sari, 2022).

## **METODE**

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Objek penelitian ini yaitu Perpustakaan Kota Bogor. Metode deskriptif kualitatif ini merupakan metode yang mana prosedur penelitiannya menghasilkan data deskriptif secara tertulis dengan memberikan gambaran mengenai objek yang ditelitinya (Sya'bani Arlan, 2023). Data dalam penelitian ini berasal dari orang atau pelaku yang dapat diamati. Media yang digunakan dalam menyebarluaskan informasi, informasi apa saja yang disebar, permasalahan apa saja yang ditemukan di Perpustakaan Kota Bogor.

Sumber data berasal dari kegiatan wawancara dengan pustakawan, petugas perpustakaan, dan pengunjung dan observasi di Perpustakaan Kota Bogor. Jumlah narasumber untuk wawancara terdiri dari 1 (satu) pustakawan, 1 (satu) petugas perpustakaan, dan 5 (lima) pengunjung. Wawancara dilakukan pada tanggal 10 April 2025 dan 04 Juni 2025. Tipe data utama berupa pengolahan data yang melibatkan beberapa tahap, mulai dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Unit analisis yang digunakan berupa penyampaian informasi terkait *user education* di perpustakaan serta bagaimana perilaku pencarian informasi pengguna menggunakan teori model pencarian informasi dari Ellis.

Panduan wawancara disusun berdasarkan materi *user education* menurut Darmono dalam Musjaidah (2015), yang mencakup lima aspek utama, yaitu: 1) pengenalan terhadap denah; (2) pemaparan aturan yang berlaku di perpustakaan; 3) penggunaan alat bantu untuk penelusuran informasi; 4) pengenalan letak koleksi bahan pustaka; serta 5) informasi mengenai ruang baca yang tersedia. Perilaku pencarian informasi pengguna akan ditelaah sudah di tahap mana mereka melakukan pencarian terkait user education. Hasil telaah akan didapat, apakah user education yang dilakukan sudah sesuai dengan perilaku pencarian informasi pengguna dan menyarankan strategi yang lebih mumpuni jika penyebaran informasi belum berpusat pada pengguna.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perpustakaan Kota Bogor melakukan user education melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun daring. Edukasi yang diberikan secara daring disampaikan lewat berbagai media sosial resmi Perpustakaan Bogor seperti Instagram, TikTok, YouTube, dan WhatsApp. Khusus untuk WhatsApp, user education diberikan tepat setelah pengguna mendaftar anggota dan juga disampaikan ketika terdapat pengguna yang bertanya melalui kanal ini. Sedangkan, user education yang dilakukan secara langsung kepada pengguna yaitu dengan cara menyampaikan tata tertib perpustakaan lewat pengeras suara, juga memasang papan petunjuk, di samping itu juga perpustakaan memberikan informasi terkait user education pada pengguna layanan Pustakaloka (layanan berbayar dimana pengunjung akan dipandu untuk mengelilingi Perpustakaan Kota Bogor) yang biasanya diikuti oleh

siswa sekolah, user education juga dilakukan ketika petugas perpustakaan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pengunjung, dan mengingatkan pengunjung yang kurang mematuhi tata cara menggunakan perpustakaan dengan tepat. Pada tahun 2023 perpustakaan pernah memberikan seminar tentang user education yang dilaksanakan secara terbuka di Auditorium Perpustakaan Kota Bogor.

Pustakawan menyadari bahwa perpustakaan belum maksimal dalam memberikan user education, masih belum banyak pengunjung yang mengetahui cara menggunakan perpustakaan. Sebenarnya sudah banyak informasi yang dibagikan lewat media sosial, tetapi postingan tersebut tentunya tidak dilihat oleh seluruh pengguna perpustakaan sehingga akan selalu ada pengguna menanyakan kembali informasi yang sebelumnya sudah tersampaikan, hal ini karena unggahan tentang user education sudah susah untuk muncul di beranda jika tidak dicari terlebih dahulu. Selain itu juga, video user education tidak konsisten diunggah kembali oleh pihak perpustakaan karena terus membuat konten-konten kegiatan terbaru maupun promosi perpustakaan dipadukan dengan apa yang sedang tren pada saat itu. Pustakawan dan petugas juga sering melibatkan mahasiswa magang dalam pembuatan konten perpustakaan. Akan tetapi, tidak semua mahasiswa magang berlatar prodi Ilmu Perpustakaan sehingga beberapa informasi yang disampaikan bukan mengenai user education.

Dapat terlihat perilaku pencarian informasi pengguna Perpustakaan Kota Bogor lebih banyak dilakukan pada tahap *starting* dan *extracting*, tetapi minim pada tahap *browsing*, *monitoring*, dan *chaining*. Pengguna cenderung pasif dan masih mengandalkan interaksi langsung dibanding eksplorasi media sosial. Dari sisi perpustakaan, strategi penyampaian informasi sudah multikanal, namun belum disertai dengan pengelolaan konten yang berkelanjutan dan strategis, sehingga informasi *user education* cenderung tenggelam di antara konten lain. Hal ini menciptakan kesenjangan antara ketersediaan informasi dan kemampuan pengguna dalam menemukan dan memanfaatkannya.

### **Pengenalan Terhadap Denah**

Perpustakaan belum memiliki denah, sehingga dalam mewakilinya perpustakaan hanya mengandalkan papan nama yang terletak di setiap pintu ruangan saja. Ketiadaan denah dan minimnya rambu membuat pencarian informasi spasial menjadi kurang terarah. Dalam hal ini, pustakawan sudah pernah mengajukan pembuatan denah untuk ditampilkan di videotron yang terletak di lantai satu, akan tetapi permintaan tersebut belum terealisasi hingga saat ini. Usulan yang belum terealisasi menunjukkan adanya keterbatasan instansi dalam menanggapi kebutuhan informasi pengguna. Jarangnya terlihat rambu-rambu yang dipasang di perpustakaan disebabkan karena perpustakaan sengaja meminimalkan hal tersebut karena dianggap kurang enak dipandang, dari sini dapat dikatakan visualisasi informasi tidak diprioritaskan.

### **Pemaparan Aturan yang Berlaku di Perpustakaan**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna, ditemukan bahwa banyak pengguna yang belum mengetahui informasi penting terkait penggunaan perpustakaan. Dalam mengetahui informasi terkait jam layanan perpustakaan, Pengguna 2 mencaritahu lewat Google, Pengguna 3 menanyakan

langsung kepada petugas, Pengguna 1 dan 5 mengetahui informasi terkait jam layanan perpustakaan melalui media sosial, serta Pengguna 4 mencarinya melalui Google dan media sosial Perpustakaan Kota Bogor. Beragam strategi pencarian informasi dilakukan oleh pengguna, namun sebagian besar masih pada tahap *starting* dan *extracting*. Beberapa pengguna sudah menunjukkan kemampuan *browsing* melalui Google dan media sosial.

Ketika pertama kali menginjakkan kaki di Perpustakaan Kota Bogor, Pengguna 1 sadar bahwa dirinya tidak mengerti langkah-langkah untuk mengunjungi perpustakaan, perilaku ini merupakan contoh dari *starting* yang dipicu oleh kebingungan, lalu pengguna 1 bertanya kepada petugas, kemudian poses *extracting* berlangsung ketika petugas mengarahkan untuk mengisi buku tamu terlebih dahulu. Pengguna 4 mengetahuinya lewat unggahan Instagram mengenai tata cara mengunjungi perpustakaan, proses *extracting* dilakukan lewat media daring. Sedangkan, saat Pengguna 5 masuk ke perpustakaan, disana terdapat petugas yang mengingatkannya untuk mengisi buku tamu.

Terkait peraturan yang berlaku di Perpustakaan Kota Bogor, Pengguna 3 mengetahui bahwa disini tidak boleh berisik, Pengguna 1 mengetahui peraturan terkait larangan makan dan minum di ruang baca serta larangan untuk tidak berisik. Pengguna 4 menyatakan aturan di perpustakaan kota bogor bersifat umum sama seperti di perpustakaan lainnya. Sedangkan, Pengguna 2 mengetahui peraturan perpustakaan yaitu wajib mengisi buku tamu sebelum masuk ke perpustakaan. Dari sini dapat diketahui para pengguna sudah memulai tahap *starting* yang menunjukkan bahwa mereka pernah atau sedang mencoba memahami aturan. Proses *extracting* ditentukan saat pengguna menerima atau mengingat aturan-aturan tersebut.

Selain itu, perpustakaan belum terlalu ketat dalam merealisasikan aturan bahwa pengunjung perlu memasukan tas ke dalam loker. Aturan ini disampaikan lewat pengeras suara, namun pada kenyataannya petugas perpustakaan membiarkan para pengunjung membawa tasnya hingga ke ruang baca. Pengguna 4 mengetahui adanya peraturan ini, tetapi melihat pengunjung lain yang masih membawa tasnya sampai ke ruang baca serta tidak ketatnya petugas dalam menanganinya, menjadikan Pengguna 4 menormalisasi hal tersebut khususnya di Perpustakaan Kota Bogor. Dapat dikatakan Pengguna \$ melakukan *differentiating*, ia menyadari adanya aturan, namun melihat pengunjung lain melanggarnya tanpa konskuensi, akhirnya ia menganggap aturan tersebut tidak penting. Hal ini mencerminkan bahwa edukasi mengenai aturan belum sepenuhnya diserap dan dihargai oleh pengguna. Jika pengunjung tidak menyadari alasan mereka harus menaati aturan tersebut, maka peraturan yang berlaku hanya dianggap sebagai formalitas belaka.

Tambahan pula, Pengguna 4 menyadari bahwa Perpustakaan Kota Bogor sering mengunggah video user education di media sosial, walaupun tidak sering, ia mengatakan bahwa “*suka ada sosialisasi di instagram, sebenarnya ga sering sih kalau aku perhatiin, cuman beberapa kali akun instagramnya ngasih tau di mana letak layanan dan tata caranya, cuman memang tidak spesifik*”. Mengenai tata cara daftar anggota, masih banyak pengguna yang belum mengetahui tahapannya. Kurang maksimalnya user education yang diberikan oleh perpustakaan mengakibatkan beberapa pengunjung yang melakukan



pendaftaran dengan mengisi data diri pada komputer yang sama dengan tempat pengisian buku tamu, tidak melakukan aktivasi ke petugas bagian keanggotaan tepat setelah pengisian data diri selesai, karena itu identitas mereka tidak terdaftar sebagai anggota. Peristiwa ini juga dialami oleh Pengguna 4. Terlebih lagi karena tidak terdaftar sebagai anggota, Pengguna 4 juga tidak mengetahui tata cara melakukan peminjaman dan pengembalian, karena informasi tersebut dikirimkan melalui WhatsApp sekaligus dengan dikirimkannya kartu anggota setelah melakukan aktivasi.

Ungkapan yang diutarakan Pengguna 4 menunjukkan adanya *starting* poin, meskipun tidak adanya motivasi yang kuat untuk mencari lebih lanjut karena kontennya kurang spesifik, namun tidak adanya arahan memadai setelah pengisian data, *starting point* pada saat Pengguna 4 mendaftar keanggotaan. *Browsing* dilakukan pengguna yang secara pasif menelusuri akun Instagram perpustakaan. Proses *extracting* terbukti ketika pengguna tidak berhasil menemukan informasi lengkap mengenai tahapan pendaftaran anggota dan prosedur aktivasi. *Differentiating* terjadi ketika Pengguna 4 menyatakan bahwa tidak spesifiknya kualitas dan kedalaman informasi yang disajikan perpustakaan. Akan tetapi, karena tidak ada pilihan informasi lain prosenya mengakibatkan pengguna menjadi kebingungan. *Monitoring* juga dilakukan pengguna karena ia sesekali melihat konten unggahan social media Perpustakaan Kota Bogor.

Terjadi kegagalan pada beberapa tahapan penting dalam model perilaku pencarian informasi Ellis. Karena informasi tidak disediakan secara utuh, *extracting* informasi tidak terjadi secara optimal. Dalam hal ini pun proses *chaining* tidak ada, karena ketiadaan informasi ke tahapan prosedur lebih lanjut. Berdasarkan hal tersebut, konten user education yang tidak konsisten dan lengkap menimbulkan kegagalan administratif. Pengguna yang sudah berinisiatif melakukannya secara mandiri gagal memperoleh informasi yang benar jika media edukasi tidak dirancang dengan prinsip alur yang jelas. Hal ini menunjukkan ketergantungan yang besar pada sistem perpustakaan sebagai penyedia informasi.

### **Penggunaan Alat Bantu untuk Penelusuran Informasi**

OPAC (*Online Public Access Catalog*) ialah sistem katalog pencarian koleksi Perpustakaan Kota Bogor yang komputernya disediakan khusus di setiap ruang baca dewasa. Saat Pengguna 1 ingin mencari referensi tertentu, petugas perpustakaan memberi arahan rak yang harus dituju dan Pengguna 1 menemukan referensi yang dibutuhkannya. Pengguna 3 pernah membutuhkan koleksi dengan topik tertentu, setelah mencari sendiri koleksi yang diinginkan tidak ditemukan. Namun, ia memaklumi jika koleksi yang terdapat di perpustakaan bukan yang terbaru dan akan ada koleksi yang sejenis dengan informasi yang dibutuhkan. Kala Pengguna 5 membutuhkan suatu koleksi dan bertanya ke petugas mengenai koleksi yang diperlukannya, petugas mengarahkannya untuk mencari ke rak dengan nomor kelas tertentu, tapi koleksi yang diinginkannya tidak ditemukan. Peristiwa tersebut juga dialami oleh Pengguna 2, ia menyerah untuk mencari lebih lanjut karena sadar jika koleksi di sana sudah berubah-ubah posisinya, hal ini disebabkan oleh banyaknya pengguna yang inisiatif mengembalikan buku yang dibaca ke rak koleksi. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan pengguna tidak mencari koleksi

langsung menggunakan OPAC, namun bertanya langsung ke petugas. Dalam video unggahan perpustakaan yang membahas tutorial cara menggunakan OPAC, isinya mengarahkan pengguna untuk mencari koleksi dengan melihat nomor panggil di label buku. Padahal informasi itu kurang tepat. Selain melihat nomor panggil, perlu dilihat suku kata pertama nama pencipta dan inisial judul koleksi di label tersebut agar buku yang dicari ditemukan dengan tepat.

Sebagian besar tahap *starting* saat mencari koleksi bukan melalui OPAC, tetapi langsung bertanya kepada petugas. Hal ini menandakan bahwa pengguna lebih memilih mengomunikasikannya langsung daripada menggunakan sistem OPAC. *Browsing* koleksi perpustakaan juga tidak didukung oleh pengorganisasian koleksi yang dapat diandalkan. Pada tahap *extracting*, pengguna 1 berhasil menemukan koleksi karena bantuan petugas, buka dan melalui OPAC, sedangkan pengguna 5 dan pengguna 2 tidak berhasil menemukan informasi yang dibutuhkan karena arahan dari petugas yang kurang akurat dan koleksi tidak berada di tempat yang seharusnya. Selanjutnya di tahap *differentiating*, dalam menilai akurasi informasi, Pengguna 3 tetap mempertimbangkan relevansi dengan memaklumi keterbatasan koleksi yang tersedia. Sedangkan *differentiating* pada Opc, tutorial yang diunggah tidak cukup akurat, keadaan ini menyebabkan pengguna tidak mampu menilai akurasi informasi dari sistem. Tidak terlihat dilakukannya tahap *monitoring* dan *chaining* oleh pengguna. Dalam hal ini, sistem OPAC telah tersedia, namun tidak digunakan secara efektif oleh pengguna. Peristiwa tersebut terjadi karena minimnya edukasi dan pelatihan yang benar, seperti video tutorial yang kurang tepat dan tidak lengkap dan tidak teraturannya penempatan koleksi di rak yang menghambat *extracting* meskipun sudah diarahkan.

### **Pengenalan Letak Koleksi Bahan Pustaka**

Dalam hal larangan pengguna untuk mengembalikan buku yang sudah dibaca ke rak koleksi, media sosial perpustakaan sudah pernah menyebarkan informasi terkait hal ini. Pengguna 4 sadar akan peraturan tersebut bukan dari konten yang di unggah, tetapi karena terlihat tempat khusus untuk mengembalikan buku. Di ruang baca anak dan salah satu ruang baca dewasa terdapat kotak kontainer untuk pengembalian buku yang diberi tulisan “*Drop Box*”, akan tetapi satu ruang baca dewasa lainnya tidak terdapat itu. Tulisan “*Drop Box*” tanpa disertai dengan himbauan larangan tidak memungkinkan pengguna langsung tahu bahwa wadah tersebut sebagai tempat buku-buku yang sudah dibaca.

Informasi mengenai larangan pengembalian buku ke rak tidak berhasil disampaikan secara konsisten dan efektif. Perilaku pencarian informasi pengguna 4 terbatas pada *browsing* secara visual, tanpa dilengkapi *chaining*, atau *extracting* yang kuat karena tidak adanya petunjuk yang eksplisit. Pengguna hanya menafsirkan aturan berdasarkan konteks visual yang tersirat disampaikan, bukan dari pemahaman konseptual. Informasi berbasis simbol “*Drop Box*” tidak cukup kuat sebagai sarana edukasi jika tidak dibarengi dengan petunjuk yang jelas. Keterbatasan dalam komunikasi visual dan digital belum dapat memastikan arahan user education mengenai aturan penggunaan layanan dengan jelas. Berdasarkan kerangka Ellis, kegagalan terjadi karena *extracting* dan *chaining* seharusnya menjembatani informasi yang disediakan dengan perilaku pengguna yang diharapkan.

### Informasi Mengenai Ruang Baca yang Tersedia

Ketidak beradaan denah mengakibatkan Pengguna 3 dan Pengguna 5 mengeksplorasi perpustakaan seorang diri, ini merupakan bentuk *browsing*, begitu pula dengan pengguna 1, namun pada awalnya ia mengira bahwa hanya terdapat satu ruang baca saja, setelah itu ia menyadari bahwa terdapat ruang baca lainnya yang menunjukkan bahwa *browsing* tanpa petunjuk dapat menimbulkan miskonsepsi. Saat pertama kali datang, Pengguna 4 bertanya terlebih dahulu mengenai ruangan apa saja yang ada di perpustakaan sebelum menjelajahnya sendiri, Tindakan Pengguna 4 dapat dinyatakan gabungan dari *extracting*, *browsing*, dan *differentiating*. *Differentiating* ditunjukkan ketika ia bertanya terlebih dahulu sebelum memastikannya saat menjelajahi sendiri, ini mencerminkan kehati-hatian dalam menilai sumber informasi terpercaya.

Dari paparan di atas terlihat bahwa meskipun informasi mengenai user education telah tersedia, baik secara daring melalui media social maupun secara langsung oleh petugas, namun informasi tersebut belum sepenuhnya diakses, dipahami, maupun dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna perpustakaan. Hal ini terlihat dari Sebagian besar perilaku pengguna yang bergantung pada petugas, serta kurangnya inisiatif dalam menelusuri informasi secara mandiri melalui sistem yang telah disediakan, khususnya dalam menggunakan OPAC. Maka dari itu, keberadaan informasi saja tidak cukup, diperlukan strategi penyampaian yang lebih optimal serta edukasi yang konsisten dalam membentuk perilaku pencarian informasi yang mandiri. Perpustakaan perlu melakukan pendekatan campuran antara edukasi langsung dengan digital, seperti melakukan seminar user education secara terjadwal, membuat infografis terkait tahapan dalam menggunakan layanan perpustakaan dengan tampilan dan bingkai yang menarik agar tidak merusak estetika, serta melakukan kemas ulang informasi terkait user education secara berkala. Selain itu, perpustakaan perlu menegakkan aturan yang berlaku.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa perilaku pencarian informasi pengguna Perpustakaan Kota Bogor masih terbatas dan belum berkembang secara mandiri. Beberapa tahapan dalam model perilaku pencarian informasi Ellis seperti *starting* dan *browsing* memang muncul, namun masih bersifat pasif atau dengan kebetulan. Sementara itu, tahapan penting seperti *chaining*, dan *monitoring* tidak berjalan optimal karena kurangnya kesinambungan informasi, tidak lengkapnya edukasi, serta minimnya perilaku pengguna untuk melakukan pencarian informasi secara sistematis. Di sisi lain, sistem perpustakaan juga belum mendukung pencarian informasi yang efisien. Dengan demikian, walaupun perpustakaan telah berupaya menyediakan user education, implementasinya belum dilakukan dengan maksimal untuk membentuk perilaku pencarian informasi yang mandiri dan terstruktur di kalangan pengguna. Hal ini berdampak pada kesalahan prosedur hingga normalisasi pelanggaran aturan yang semuanya dapat dihindari jika sistem perpustakaan dan edukasi disempurnakan secara strategis dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Burhani, D. W., & Handayani, N. S. (2021). Pengaruh pendidikan pemustaka terhadap perilaku pemustaka dalam penelusuran informasi di perpustakaan iain kediri. *pustaka karya : jurnal ilmiah ilmu perpustakaan dan informasi*, 9(2), 40. <https://doi.org/10.18592/pk.v9i2.5908>
- Fahrizandi. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan. *tik ilmeu : jurnal ilmu perpustakaan dan informasi*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i1.1160>
- Fatimah, & Antasari, I. W. (2024). Implementasi pendidikan pemustaka di perpustakaan daerah kabupaten banjarnegara. *journal papyrus: sosial, humaniora, perpustakaan dan informasi*, 3(1), 12–21. <https://doi.org/10.59638/jp.v3i5.29>
- Fatmala, R. A. (2018). Perilaku pengguna dalam penelusuran informasi di upt perpustakaan universitas negeri malang (studi pada perpustakaan universitas negeri malang) [universitas brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165728/>
- Ganggi, R. I. P. (2017). Pendidikan pemakai di perpustakaan sebagai upaya pembentukan pemustaka yang literasi informasi. *khizanah al-hikmah : jurnal ilmu perpustakaan, informasi, dan kearsipan*, 5(1), 121–128. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a11>
- Juani, A., Sinaga, D., & Herika, R. (2012). Perilaku pencarian informasi oleh pemustaka di layanan sirkulasi Perpustakaan Cistral UNPAD. *Jurnal Mahasiswa Universitas Padjajaran, Vol.1, No.1(1)*, 1–15.
- Musjaidah. (2015). *Analisis program pendidikan pemustaka di perpustakaan utsman bin affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Prasetia, M. A., & Damayanty. (2021). Analisis metode *user education* di perpustakaan perguruan tinggi. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 33. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.9456>
- Puspitasari, F., & Sari, D. E. (2022). Penggunaan media sosial dalam kegiatan pendidikan pemustaka (user education) perpustakaan iain ponorogo di era new normal. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 14(2), 169–185. <https://doi.org/10.37108/shaut.v14i2.655>
- Srimulyo, K. (2022). *Pemasaran informasi*. Airlangga University Press.
- Sya'bani Arlan, A. (2023). Kinerja dinas perpustakaan untuk peningkatan minat membaca masyarakat Tapin. *Administraus*, 7(3), 20–26. <https://doi.org/10.56662/administraus.v7i3.208>
- Widiyastuti. (2016). Perbandingan teori perilaku pencarian informasi. *Jurnal Pustaka Budaya*, 3(2), 51–64. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/pb/article/view/583/408>