PERILAKU PEMUSTAKA DALAM MENELUSURI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

TUGAS AKHIR

Oleh:

Siti Salmah

F0271221002

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PERPUSTAKAAN

JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PERILAKU PEMUSTAKA DALAM MENELUSURI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh Ahli Madya Perpustakaan

(A.Md. S.I)

Oleh:

Siti Salmah

F0271221002

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PERPUSTAKAAN

JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Naskah tugas akhir ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan siap untuk diajukan dihadapan tim penguji tugas akhir Program Studi Diploma 3 Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak, pada :

Hari : SENIN

Tanggal : 13 OKTOBER 2025

Disetujui

Pembimbing

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Atiqa Nur Latifa Hanum,S.Sos,MA.	Dr. Sisilya Saman Madeten, M.Pd.
NIP 198810112015042003	NIP 196011091989032003

Disahkan

Dekan

Dr. Ahmad Yani T, M.Pd.,M.Pdi

NIP 196604011991021001

PERILAKU PEMUSTAKA DALAM MENELUSURI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

Siti Salmah

NIM F0271221002

Disetujui

Pembimbing

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Atiqa Nur Latifa Hanum,S.Sos,MA.	Dr. Sisilya Saman Madeten, M.Pd.
NIP 198810112015042003	NIP 196011091989032003

Disahkan

Dekan

Dr. Ahmad Yani T, M.Pd.,M.Pdi

NIP 196604011991021001

PERILAKU PEMUSTAKA DALAM MENELUSURI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

SITI SALMAH

NIM F0271221002

Ketua

Atiqa Nur Latifa Hanum, S.Sos, M.A.

NIP 198810112015042003

Sekretaris

Dr. Sisilya Sanaan Madeten, M.Pd.

NIP 196011091989032003

Penguji I

Amriani Amir, S.S.,M.Hum.

NIP 198007062005012004

Penguji II

Mifta Rahman, S.Pd., M.Hum

NIP 8849340017

Mengetahui

Ketua Program Studi D-3 Perpustakaan

Atiqa Nur Latifa Hanum, S.Sos, M.A.

NIP 198810112015042003

PERILAKU PEMUSTAKA DALAM MENELUSURI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Material Pada :

Peneliti

Siti Salmah

NIM F0271221002

Disetujui Oleh :

No.	Nama	keterangan	Tanda tangan
1.	Atiqa Nur Latifa Hanum, S.Sos, MA.	Ketua	
2.	Dr. Sisilya Saman Madeten, M.Pd.	Sekretaris	
3.	Amriani Amir, S.S.,M.Hum.	Penguji I	
4.	Mifta Rahman, S.Pd.,M.Hum	Penguji II	

Diketahui

Ketua Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dr. Agus Wartiningsih, M.,Pd

NIP 197908162002122002

Lulus Tanggal : 13 Oktober 2025

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Salmah

Nim : F0271221002

Jurusan /prodi : Pendidikan Bahasa dan Seni Diploma 3 Perpustakaan

Menyatakan dengan sebenarnya tugas akhir yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pontianak,

Yang menyatakan



Siti Salmah

F0271221002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun tugas akhir ini yang berjudul "Perilaku Pengguna dalam Menelusuri Informasi di Perpustakaan Kota Pontianak." Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis perilaku pengguna saat mencari informasi di perpustakaan, yang merupakan aspek penting dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih baik.

Terima kasih kepada semua peneliti yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penyusunan proposal ini. Peneliti menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Atiqa Nur Latifa Hanum, S.Sos,M.A., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan kritik, saran, serta ilmu dan telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktu dalam proses penelitian, dan Selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Perpustakaan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Sisilya Saman Madeten, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan perhatian dengan bimbingan dan arahan, serta, ilmu yang diberikan selama proses penelitian.
3. Amriani Amir, S.S, M.Hum., selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam proposal penelitian ini.
4. Miftah Rahman, S.Pd. M.Hum., selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam proposal penelitian ini.
5. Sahidi, M,IP. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing masa akademik selama melakukan perkuliahan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura.

6. Segenap Dosen Jurusan Bahasa dan seni dan khususnya Dosen Prodi Diploma 3 Perpustakaan Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

7. Rahmi Maulidia, S.Hum. Selaku Pustakawan bagian layanan Perpustakaan Kota Pontianak telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan perilaku pemustaka dalam menelusuri informasi di Perpustakaan Kota Pontianak serta bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

8. Orang tua Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak (Suhardin), dan Ibu (Sa'adiah) orang tua peneliti. yang terus mendukung peneliti dengan kasih sayang yang luar biasa dan dukungan moril dan material yang tak terhitung jumlahnya hingga saat ini, serta dengan doa. Terima kasih karena telah berjuang untuk kehidupan peneliti, anak satu-satu kalian. Terima kasih untuk semuanya yang membuat peneliti ada di sini sekarang. Semoga selalu sehat dan hidup lebih lama lagi, papa dan mama, yang harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian, dan seluruh keluarga yang ikut serta membantu terima kasih.

9. Teruntuk anggota *four friends* Fauzya Nur Fauzsany, Eka Yuniarsih, Nurmi Ramadhani. Terima kasih telah menghibur dan memberikan semangat dan dukungan selama ini.

10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dan menyelesaikan tugas akhir teruntuk angkatan 22 teman Annisa dan kk Farida seperjuangan D-3 Perpustakaan Terima kasih atas pengalaman selama masa perkuliahan dan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penulisan tugas akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Baik isi maupun Teknik penulisannya. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penulisan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Pontianak, 25 September 2025

Peneliti

Siti Salmah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN viii

ABSTRAK ix

ABSTRACT x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan Penelitian ini adalah untuk: 10

D. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE 12

A. Landasan Teori 12

B. Penelitian yang Relevan 15

C. Metodologi Penelitian 17

D. Sumber dan Data Penelitian 19

E. Lokasi dan Waktu Penelitian 20

F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data 21

G. Teknik Analisis Data 25

H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan 26

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29

A. Faktor yang mempengaruhi perilaku dalam menelusuri informasi. 30

B. Kebiasaan menggunakan layanan perpustakaan. 39

C. Kendala dalam mencari informasi di perpustakaan. 55

BAB IV PENUTUP 67

A.Simpulan 67

B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA 69

PEDOMAN OBSERVASI 100

A. Tujuan 100

B. Aspek yang Diamati 100

RIWAYAT HIDUP 105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 **Data Kunjungan Perpustakaan Kota Pontianak (2023)** 4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 wawancar dengan pustakawan 101

Gambar 2 wawancara dengan pemustaka 1 101

Gambar 3 wawancara dengan pemustaka 2 101

Gambar 4 wawancara dengan pemustaka 3 101

Gambar 5 wawancara dengan pemustaka 4 101

Gambar 6 Bagian daftar pengunjung anggota maupun non anggota 101

Gambar 7 Bagian Pengdaftaran anggota Perpustakaan 102

Gambar 8 Bagian daftar peminjaman bahan bacaan 102

Gambar 9 Bagian OPAC (*Online Public Access Catalog*.) 102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 75

Lampiran 2 Pedoman Observasi 100

Lampiran 3 Dokumentasi 101

Lampiran 4 Surat Bantuan Riset 103

ABSTRAK

Salmah, Siti. 2025. *"Perilaku Pemustaka dalam Menelusuri Informasi di Perpustakaan Kota Pontianak"* Tugas akhir. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura. Pembimbing: Atiqa Nur Latifa Hanum, S.Sos., M.A. dan Dr. Sisilya Saman Madeten, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pemustaka dalam menelusuri informasi di Perpustakaan Kota Pontianak, mengidentifikasi kebiasaan pemustaka dalam menggunakan layanan, serta mengungkap kendala yang dihadapi selama proses pencarian informasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada pustakawan dan empat orang pemustaka, observasi non partisipatif, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, perpanjangan pengamatan, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pemustaka dipengaruhi oleh faktor usia, latar belakang pendidikan, dan kemampuan literasi informasi. Mahasiswa lebih banyak memanfaatkan *OPAC* dan koleksi ilmiah untuk mendukung tugas, sedangkan masyarakat umum cenderung memilih bacaan populer seperti novel, majalah, dan buku motivasi. Kendala utama yang dihadapi antara lain keterbatasan literasi informasi, kesulitan dalam penggunaan *OPAC*, keterbatasan fasilitas komputer dan internet, serta perilaku pemustaka yang tidak disiplin dalam pengembalian buku. Penelitian ini memberikan gambaran penting bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan fasilitas, mengadakan program literasi informasi, serta memperkuat peran pustakawan sebagai fasilitator pencarian informasi.

Kata kunci: Perilaku Pemustaka, Pencarian Informasi, Perpustakaan Kota Pontianak.

ABSTRACT

Salmah, Siti. 2025. *"User's Behavior in Searching for Information in the Pontianak City Library" Final project. Faculty of Teacher Training and Education, Tanjungpura University. Supervisors: Atiqa Nur Latifa Hanum, S.Sos., M.A. and Dr. Sisilya Saman Madeten, M.Pd.*

This study aims to analyze the factors that affect the behavior of users in searching for information at the Pontianak City Library, identify the habits of users in using services, and reveal the obstacles faced during the information search process. The research uses a qualitative method with in-depth interview techniques with librarians and four users, non-participatory observation, and documentation. The data analysis technique is carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawn, while the data validity test is carried out by triangulating sources, extending observations, and member checks. The results showed that the behavior of users was influenced by age factors, educational background, and information literacy ability. Students make more use of OPAC and scientific collections to support assignments, while the general public tends to choose popular readings such as novels, magazines, and motivational books. The main obstacles faced include limited information literacy, difficulties in using OPAC, limited computer and internet facilities, and undisciplined user behavior in returning books. This research provides an important picture for libraries to improve facilities, hold information literacy programs, and strengthen the role of librarians as facilitators of information search.

Keywords: User Behavior, Information Search, Pontianak City Library

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan Kota Pontianak berperan penting sebagai pusat literasi dan pendidikan di Kalimantan Barat dengan menyediakan akses informasi dan mendukung pembelajaran sepanjang hayat bagi seluruh lapisan masyarakat (Ridlwan, 2025). Melalui koleksi buku, media informasi, dan fasilitas yang memadai, perpustakaan ini berambisi menjadi agen kultural (berkaitan dengan kebudayaan), dalam menyebarluaskan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat (Fahrizandi, 2020).

Perpustakaan Kota Pontianak dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki kekhasan dalam penerapan layanan mandiri berbasis *OPAC (Online Public Access Catalog)* sebagai sistem utama penelusuran informasi. Sebelum memperoleh bantuan pustakawan, pemustaka diarahkan untuk terlebih dahulu mencari informasi melalui *OPAC* secara mandiri. Penerapan model layanan seperti ini jarang ditemukan pada perpustakaan umum lainnya, sehingga menarik untuk dikaji karena memengaruhi pola penelusuran informasi pemustaka dengan cara yang berbeda-beda.

Kondisi tersebut terlihat dari peralihan tanggung jawab penelusuran yang menuntut pemustaka memiliki kemampuan literasi informasi yang memadai. Pemustaka anak-anak dan remaja awal sering kali memerlukan pendampingan karena belum terbiasa menggunakan *OPAC*, sedangkan

pemustaka dewasa dan mahasiswa umumnya lebih mandiri namun tetap memanfaatkan bantuan pustakawan dalam tahap tertentu. Perbedaan tingkat kemandirian ini menunjukkan bahwa sistem layanan mandiri berpengaruh langsung terhadap perilaku dan strategi penelusuran informasi yang digunakan oleh pemustaka (Xie 2023).

Adanya kekhasan layanan mandiri *OPAC* tersebut, Perpustakaan Kota Pontianak menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti bagaimana perilaku pemustaka terbentuk dan berkembang ketika mereka harus memanfaatkan teknologi sebagai langkah awal dalam menemukan informasi yang dibutuhkan (Xie 2023).

Perpustakaan Kota Pontianak menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti ruang baca yang nyaman, akses internet gratis, komputer untuk pencarian informasi, serta ruang seminar dan *workshop* untuk kegiatan edukasi (Yuliananingsih, 2015). Koleksi bahan bacaan yang beragam, mulai dari buku pelajaran, referensi, novel, hingga buku anak, mendukung pembelajaran dan pengembangan minat baca generasi muda. Dengan demikian, perpustakaan ini tidak hanya sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai tempat untuk kegiatan sosial dan budaya (Suharti, 2017).

Pemustaka perpustakaan Kota Pontianak terdiri dari berbagai kelompok yang mencerminkan keberagaman kebutuhan informasi di masyarakat. Kelompok pengunjung utama termasuk pelajar dan mahasiswa,

yang merupakan segmen terbesar dan paling aktif. Mereka datang untuk mencari sumber referensi dan materi pelajaran guna mendukung proses belajar mengajar, persiapan ujian, dan penelitian.

Statistik frekuensi kunjungan Perpustakaan Kota Pontianak menunjukkan angka yang memuaskan, dengan ribuan pengunjung setiap bulan. Data dari Pemerintah Kota Pontianak mencatat peningkatan jumlah pemustaka dalam beberapa tahun terakhir, dengan rata-rata pengunjung harian pada 2022 berkisar antara 200 hingga 400 orang, tergantung pada kegiatan yang diadakan. Analisis lebih lanjut tentang demografi pengunjung, seperti kelompok usia, status pendidikan, dan tujuan kunjungan, bermanfaat bagi pengelola untuk menyesuaikan layanan.

Perpustakaan Kota Pontianak mengalami peningkatan kunjungan sebesar 50,57%, dari 23.984 pengunjung pada 2022 menjadi 49.396 pada 2023 (Syahriani, 2024). Rata-rata kunjungan harian pada triwulan III 2023 adalah 98, dengan puncak tertinggi pada September (3.407 pengunjung) (dpk kalbarprov, 2023). Modernisasi fasilitas, termasuk katalog digital dan *e-book* yang diakses 978 pengguna pada 2023, mendukung *trend* ini (Dinas Perpustakaan, 2023). Data kunjungan Perpustakaan Kota Pontianak tahun 2024 menunjukkan pola yang relatif stabil dengan sedikit peningkatan dibanding tahun 2023 sebelumnya, terutama pada bulan-bulan aktif sekolah seperti Februari, Maret, dan September. Lonjakan pemustaka terjadi pada masa pelaksanaan program literasi dan kegiatan edukatif yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Sementara itu, kunjungan cenderung

menurun pada bulan libur panjang seperti Juni dan Desember. Hal ini mengindentifikasikan bahwa mayoritas pemustaka tetap didominasi oleh pelajar dan mahasiswa yang datang untuk mencari referensi tugas atau mengikuti program edukasi. Secara umum, *trend* kunjungan di tahun2023/ 2024 mencerminkan peningkatan minat terhadap layanan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran.

Tabel 1.1 **Data Kunjungan Perpustakaan Kota Pontianak (2023)**

Bulan	**Jumlah Kunjungan**	**Rata-Rata Harian**	**Pertumbuhan (%)**
Januari	9.303	97	-
Februari	8.456	93	-9.11
Maret	7.892	89	-6.67
April	1.756	80	-50.25
Mei	3.346	115	+90.55
Juni	2.592	108	-22.53
Juli	2.469	82	-4.75
Agustus	2.877	96	+16.52
September	3.407	117	+18.42
Oktober	3.128	104	-8.19
November	3.845	112	+22.92
Desember	2.921	98	-24.03

Sumber: *Dinas Perpustakaan Kota Pontianak (2023)*

Kebiasaan pemustaka perpustakaan bervariasi, terutama di kalangan pelajar dan mahasiswa yang menggunakan layanan untuk mencari buku, referensi tugas kuliah, dan memanfaatkan ruang baca untuk belajar. Mereka

juga sering mengikuti program literasi dan pelatihan keterampilan. Studi yang dilakukan oleh Aysiyah & Inawati (2020). di UIN Sunan Kalijaga menunjukkan bahwa 67% mahasiswa mengakses koleksi akademik, sementara 28% menggunakan ruang baca untuk menyelesaikan tugas kuliah.

Para profesional menggunakan perpustakaan untuk mengakses informasi terkini dan mengikuti seminar. Masyarakat umum memanfaatkan perpustakaan untuk bacaan rekreasi dan kegiatan komunitas. Minat tinggi terhadap program edukasi tercermin dari peningkatan 35% kehadiran dalam kegiatan "Braille Literacy" (Nasution, 2023). Program literasi dan edukasi menjadi tujuan utama kunjungan berbagai kalangan.

Perpustakaan Kota Pontianak menawarkan berbagai layanan dan fasilitas, pemustaka menghadapi masalah dalam menelusuri informasi. Tantangan utama adalah keterbatasan literasi informasi, yang membuat mereka kesulitan menggunakan katalog perpustakaan dan database. Banyak pengguna, terutama pelajar dan masyarakat umum, kurang familiar dengan pencarian informasi yang efisien, menghambat kemampuan mereka untuk mendapatkan informasi secara efektif. Selain itu, kesulitan juga muncul dalam mengidentifikasi sumber informasi kredibel di tengah banyaknya pilihan yang tersedia, baik di perpustakaan fisik maupun digital (Lestari, 2024).

Kendala lain yang dihadapi pemustaka di Perpustakaan Kota Pontianak adalah kualitas layanan dan fasilitas. Meskipun ruang baca sangat

nyaman dan akses internet cepat, pemustaka mengeluhkan kekurangan komputer, yang menyebabkan antrian panjang pada jam sibuk (Lestari & Sahidi, 2020). Keterbatasan ini mengurangi efisiensi pencarian informasi. Selain itu, sistem katalog yang kurang ramah pengguna menyulitkan pengunjung, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi, dalam mencari koleksi buku fisik, sehingga menyebabkan frustasi (Rijaluddin, 2020).

Ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan seringkali disebabkan oleh ekspektasi yang tidak terpenuhi. Banyak pengguna menginginkan pelatihan atau *workshop* literasi informasi agar mereka dapat lebih memahami cara mengakses dan memanfaatkan sumber daya. Ketiadaan program ini membuat mereka merasa kurang puas. Selain itu, tantangan muncul karena tidak semua materi yang dibutuhkan tersedia, seperti koleksi terbaru atau relevan dalam bidang tertentu, yang memaksa pengguna mencari informasi di luar perpustakaan, mengurangi frekuensi kunjungan mereka.

Penelitian oleh Widodo (2019). berjudul "Strategi Pengguna dalam Menelusuri Informasi di Perpustakaan" mengeksplorasi strategi pencarian informasi yang diadopsi pengguna di perpustakaan fisik dan digital, metode yang digunakan adalah metode campuran, yaitu *survei* dan analisis data penggunaan sistem perpustakaan, namun, studi ini kurang mengeksplorasi pengaruh *platform* digital terhadap perilaku pengguna dalam konteks perpustakaan umum.

Penelitian oleh (Ihsan & Priyadi, 2020). berjudul "Analisis Perilaku Pengguna Perpustakaan dalam Era Digital Studi di Perpustakaan Kota Pontianak" menyoroti perubahan perilaku pengguna akibat digitalisasi, dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi langsung dan *kuesioner*, yang menunjukkan pergeseran signifikan ke arah sumber daya digital dibandingkan sumber fisik, walau demikian, penelitian ini tidak mendalami pengaruh variabel demografis terhadap penerimaan teknologi digital oleh pengguna.

Penelitian oleh Sari (2022). berjudul "Pengalaman Pengguna dalam Menelusuri Informasi di Perpustakaan" menekankan pada pengalaman pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas yang ada. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan data dari *survei* kepuasan pengguna. Meskipun memberikan wawasan yang baik tentang pengalaman pengguna, penelitian ini belum mengkaji evolusi harapan pengguna seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Dari analisis studi-studi terdahulu tersebut, teridentifikasi adanya kesenjangan dalam pemahaman perilaku pengguna, khususnya dalam konteks teknologi dan perbandingan sistem pencarian antara kelompok pengguna yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menjalankan studi yang lebih komprehensif di Perpustakaan Kota Pontianak, fokus pada kebutuhan informasi dan perilaku pencarian pengguna dari berbagai latar belakang.

Perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka melalui program pelatihan praktis, seperti penggunaan mesin pencari, evaluasi kredibilitas sumber, dan pemanfaatan database digital untuk riset. Agar efektif, program ini harus dirancang secara interaktif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari guna menarik partisipasi. Ketiadaan pelatihan semacam ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna, sebagaimana dijelaskan oleh berbagai studi terkait pelayanan perpustakaan.

Koleksi digital merupakan bagian penting dari fasilitas Perpustakaan Kota Pontianak, yang menyediakan *e-book*, artikel, dan jurnal ilmiah yang dapat diakses langsung melalui perangkat pribadi. Fasilitas ini sangat membantu mahasiswa dan peneliti dalam memperoleh informasi terbaru secara cepat tanpa harus hadir secara fisik. Selain itu, perpustakaan ini juga dilengkapi dengan sistem katalog daring yang memudahkan pengguna dalam menelusuri koleksi buku dan materi lainnya.

Efektivitas fasilitas yang ada di Perpustakaan Kota Pontianak dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dapat diukur dari tingkat kepuasan mereka terhadap layanan dan aksesibilitas informasi. Berdasarkan masukan/*feedback*,(umpan balik) dari pengunjung, banyak yang merasa bahwa fasilitas ruang baca yang nyaman, akses internet, dan koleksi digital telah sangat membantu mereka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, pemustaka melaporkan bahwa adanya komputer dan akses internet

memungkinkan mereka melakukan penelitian dengan lebih cepat dan efektif (Esin & Ekeng, 2021).

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis aspek-aspek tertentu, seperti kualitas fasilitas, aksesibilitas informasi, dan kepuasan pemustaka, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pencarian informasi pemustaka, perpustakaan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pengunjungnya.

Penelitian ini memberikan wawasan tentang tantangan pengguna dalam mengakses informasi, yang mendorong perlunya pelatihan agar mereka lebih terampil memanfaatkan sumber daya perpustakaan, upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka memperkuat hubungan antara perpustakaan dan komunitas, serta mendukung peningkatan literasi dan pendidikan, khususnya di kalangan pelajar dan mahasiswa di Kota Pontianak.

Sebagai pusat edukasi, perpustakaan tidak hanya menyediakan buku dan referensi, tetapi juga menjadi tempat untuk diskusi, seminar, dan program literasi lainnya, dengan optimalisasi layanan dan penguatan program, perpustakaan berperan strategis sebagai agen perubahan dalam membangun masyarakat yang terdidik dan berdaya saing.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian diatas maka, ditemukan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi perilaku pemustaka dalam menelusuri informasi di perpustakaan kota?
2. Kebiasaan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan?

C. Tujuan Penelitian ini adalah untuk:

Berdasarkan pada masalah penelitian diatas maka, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pemustaka dalam menelusuri informasi di perpustakaan kota Pontianak.
2. Mengamati kebiasaan dan preferensi pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.
3. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh pemustaka dalam penelusuran informasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perkembangan teori perpustakaan dan informasi, khususnya dalam konteks pendidikan

sejarah, dengan mengidentifikasi bagaimana perpustakaan mendukung proses belajar mengajar bagi mahasiswa FKIP Untan. Hal ini dapat memperkaya pustaka akademik dan pemahaman tentang peran perpustakaan di masyarakat

2. Manfaat Praktis
    a. Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi konkret bagi pengelola perpustakaan Kota Pontianak untuk meningkatkan layanan dan fasilitas yang ada, sehingga lebih memenuhi kebutuhan pemustaka
    b. Dengan memahami karakteristik dan perilaku pemustaka, penelitian ini dapat membantu dalam merancang program literasi yang lebih relevan dan menarik untuk pelajar dan masyarakat umum, sehingga meningkatkan tingkat kunjungan dan pemanfaatan perpustakaan.
    c. Hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di wilayah tersebut dengan memastikan mahasiswa memiliki akses yang lebih baik ke sumber daya informasi yang dibutuhkan untuk studi sejarah dan disiplin ilmu lainnya.