

## **Pengalaman Informasi Mahasiswa Terhadap Penerapan Layanan Penelusuran Informasi Berbasis Media Sosial Telegram “Sapa Pustakawan Online” Di UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus**

**Naila Izzuman Tasya<sup>\*)</sup>, Joko Wasisto**

*Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia*

<sup>\*)</sup> Korespondensi: [nailaizzu0985@gmail.com](mailto:nailaizzu0985@gmail.com)

### **Abstract**

*[Student Information Experience on the Application of Telegram Social Media-Based Information Search Services "Greet the Online Librarian" at the UPT Library of the Kudus State Islamic Institute (IAIN)] The thesis with the title "Student Information Experience on the Application of Telegram Social Media-Based Information Search Services "Greet the Online Librarian" at the UPT Library of the Kudus State Islamic Institute (IAIN)" has a background, namely the UPT Library of IAIN Kudus is the only university library of the Institute of Religion Islamic State (IAIN) which has implemented the "Greet Librarian Online" service using telegram social media, so to find out how the information experience students get in implementing the new "Greet Librarian Online" service, more in-depth research is needed. The aim of the research is to find out and analyze how the information experience of students is towards the information retrieval service "Greet the Online Librarian" which is implemented at the UPT Library of IAIN Kudus. The method used is a qualitative research method using a descriptive approach. The results of data analysis regarding students' information experience in implementing the "Greet Librarian Online" service created three themes. The first theme is student information satisfaction. The accuracy and speed of information delivery, the completeness of the information sources owned by UPT Library of IAIN Kudus and the librarian's response. The second theme is the ease of information retrieval service procedures. Ease of identifying information, interviewing references, and verifying information. The third theme, accessibility. Ease of access to the information retrieval service "Greet the Online Librarian". Research shows that students get excellent and impressive information experiences regarding the implementation of the "Greet Librarian Online" service.*

**Keywords:** : *information experience; information retrieval; library services; higher education libraries*

### **Abstrak**

Skripsi dengan judul “Pengalaman Informasi Mahasiswa Terhadap Penerapan Layanan Penelusuran Informasi Berbasis Media Sosial Telegram “Sapa Pustakawan Online” di UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus” memiliki latar belakang yaitu UPT Perpustakaan IAIN Kudus merupakan satu – satunya perpustakaan perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) yang telah menerapkan layanan “Sapa Pustakawan Online” yang menggunakan media sosial telegram, maka untuk mengetahui bagaimana pengalaman informasi yang didapatkan mahasiswa dalam penerapan layanan baru “Sapa Pustakawan Online” tersebut, perlu adanya penelitian lebih mendalam. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengalaman informasi mahasiswa terhadap layanan penelusuran informasi “Sapa Pustakawan Online” yang diterapkan di UPT Perpustakaan IAIN Kudus. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil analisis data mengenai pengalaman informasi mahasiswa dalam penerapan layanan “Sapa Pustakawan Online” menciptakan tiga tema. Tema pertama yaitu kepuasan informasi mahasiswa. Ketepatan dan kecepatan penyampaian informasi, kelengkapan sumber informasi yang dimiliki UPT Perpustakaan IAIN Kudus dan respon pustakawan. Tema kedua, kemudahan prosedur layanan penelusuran informasi. Kemudahan melakukan identifikasi informasi, *reference interview*, dan verifikasi informasi. Tema ketiga, aksesibilitas. Kemudahan akses layanan penelusuran informasi “Sapa Pustakawan Online”. Penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman informasi yang sangat baik dan mengesankan mengenai penerapan layanan “Sapa Pustakawan Online”.

**Kata kunci:** *pengalaman informasi; penelusuran informasi; layanan perpustakaan; perpustakaan perguruan tinggi*

## 1. Pendahuluan

Pengalaman merupakan sesuatu yang pernah dialami seseorang mengenai suatu hal, baik itu dilakukan maupun dirasakan melalui panca indera seperti penglihatan, pendengaran, dan penciuman. Pengalaman memiliki sifat subjektif karena dipengaruhi oleh isi memori setiap orang. Terdapat banyak jenis pengalaman, namun dalam sudut pandang informasi hal tersebut sering disebut dengan pengalaman informasi. Beragam aspek yang diperhatikan dalam pengalaman informasi itu sendiri, untuk itu banyak peneliti yang melakukan penelitian pengalaman informasi untuk mengkaji lebih mendalam suatu pengalaman nyata yang dilakukan terkait dengan informasi.

Dalam melakukan penelitian pengalaman informasi, peneliti dengan mudah dalam memfokuskan beberapa hal seperti: memperhatikan bagaimana setiap orang merasakan informasi, bagaimana cara orang berhubungan dengan informasi, ketika mereka menjadi suatu informasi apa yang mereka rasakan dan alami, sifat pengalaman setiap orang dengan suatu informasi, serta pemikiran dan perasaan orang mengenai pengalaman informasi yang dialami (Davis, 2015)

Pengalaman informasi juga muncul dalam proses penelusuran informasi yang dilakukan pengguna perpustakaan. Layanan penelusuran informasi yang disajikan dalam perpustakaan bertujuan memberikan kemudahan pemustaka dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan (Rahayu, 2019). Adanya perkembangan teknologi menjadi tuntutan tersendiri bagi perpustakaan dalam melakukan inovasi berbasis digital secara berkelanjutan. Hal tersebut juga dilakukan dalam penerapan layanan penelusuran informasi. Banyak perpustakaan yang sudah mulai menerapkan layanan penelusuran informasi berbasis digital yang dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam masyarakat terutama dikalangan mahasiswa.

Salah satu perpustakaan yang menerapkan layanan penelusuran informasi berbasis media sosial yaitu UPT Perpustakaan IAIN Kudus. Layanan Penelusuran informasi berbasis media sosial telegram yang diterapkan oleh perpustakaan IAIN Kudus, merupakan hasil dari rancangan inovasi baru yang dikembangkan oleh pihak perpustakaan. Untuk dapat bergabung ke dalam grup telegram yang dimiliki oleh perpustakaan IAIN Kudus, mahasiswa terlebih dahulu mengunjungi website perpustakaan atau dapat berkunjung langsung ke perpustakaan untuk mendapatkan link grup telegram “Sapa Pustakawan *Online*”. Telegram digunakan perpustakaan dalam membantu mahasiswa untuk melakukan penelusuran informasi karena memiliki fitur – fitur yang dapat dimanfaatkan perpustakaan dan pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Perlu diingat bahwa Perguruan Tinggi IAIN Kudus bukan merupakan satu – satunya IAIN yang terdapat di Indonesia. Terdapat 24 IAIN yang tersebar di Indonesia. Hal tersebut disampaikan oleh Prof. Dr. Imam Taufik, M.Ag. selaku Ketua Panitia Nasional penerimaan mahasiswa baru di PTKIN. Data tersebut didapatkan oleh peneliti dalam portal berita yang dibagikan oleh Humas UIN Makassar dalam website utama UIN Makassar pada tanggal 24 Januari 2023. Satu - satunya perpustakaan IAIN yang sudah menerapkan layanan “Sapa Pustakawan *Online*” yaitu perpustakaan IAIN Kudus. Dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*”, mahasiswa dapat melakukan beberapa *request* seperti koleksi buku, kitap, jurnal

elektronik (*open source*), konsultasi anti plagialisme, *citation*, dan referensi manajer. Kemudian, layanan “Sapa Pustakawan *Online*” yang diterapkan oleh perpustakaan IAIN Kudus juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan “Sapa Pustakawan *Online*” dari periode tahun 2020 – 2022 sudah memiliki anggota mencapai 2.078 orang. Data tersebut didapatkan oleh peneliti dengan bergabung langsung ke dalam grup telegram “Sapa Pustakawan *Online*”.

Dengan data diatas, menjelaskan bahwa perpustakaan IAIN di Indonesia yang sudah menerapkan layanan penelusuran informasi berbasis media sosial telegram “Sapa Pustakawan *Online*” yaitu hanya perpustakaan IAIN Kudus dan perkembangan yang cukup pesat yang terdapat dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*”. Hal tersebut tentu menciptakan pengalaman informasi yang baru bagi mahasiswa UPT Perpustakaan IAIN Kudus. Dari awal penerapannya yaitu pada awal tahun 2020 sampai sekarang, belum terdapat penelitian yang menggali lebih mendalam mengenai pengalaman informasi mahasiswa terhadap penerapan layanan “Sapa Pustakawan *Online*”.

Berdasarkan oberservasi awal yang dilakukan oleh peneliti, maka perlu adanya penelitian lebih mendalam dengan judul penelitian “Pengalaman Informasi Mahasiswa Terhadap Penerapan Layanan Penelusuran Informasi Berbasis Media Sosial Telegram “Sapa Pustakawan *Online*” di UPT Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus”.

## **2. Landasan Teori**

### **2.1 Pengalaman Informasi**

Pendekatan terhadap pengalaman informasi berbeda dengan pendekatan penelitian lainnya, hal tersebut sesuai dengan dasar epistemologis, perspektif dan pengalaman masing – masing peneliti. Meskipun ungkapan dan posisi bervariasi, penulis yang berkontribusi mendiskusikan pemahaman mereka tentang pengalaman informasi yang kembali sebagai mengeksplorasi fenomena informasi secara luas, inklusif dan holistik. Beberapa definisi pengalaman informasi disajikan berbeda dengan tema yang lebih transaksional dalam penelitian perilaku informasi, yang sebagian besar berfokus pada akuisisi informasi, pengambilan, penyimpanan, berbagi, organisasi dan aspek lain yang dapat diamati dari pengguna informasi. Misalnya, Yates dan Partridge melihat penelitian pengalaman informasi sebagai memberikan “pemahaman yang luas dan interaksi orang dengan lingkungan informasi mereka” (Yates dan Partridge, 2014, hlm. 122).

Banyak kajian yang dilakukan mengenai pengalaman informasi dalam ranah akademik sejalan dengan kerangka belajar informasi (Bruce, 2008) mengemukakan bahwa tidak ada batasan untuk apa yang kita lakukan sebagai informasi, termasuk banyak aspek pengalaman pribadi dan profesional, fakta, teori, temuan penelitian dengan model, gambar, resep, wawancara, bahasa tubuh, suara, bahan arsip, unsur – unsur dunia alami, begitu juga dengan dunia maya” (Bruce et al., 2017, hlm 6).

Pengalaman informasi yang dialami oleh pemustaka dalam perpustakaan merupakan salah satu hasil dari perilaku informasi yang dialami oleh pemustaka. Perilaku informasi sendiri terdapat beberapa model perilaku pencarian, enam langkah dalam perilaku informasi yakni memulai (*starting*),

penghubung (*chaining*), mencari (*browsing*), penyaringan (*differentiating*), mengawasi (*monitoring*), perangkuman dan pemeriksaan sumber informasi yang sudah dipilih (*extracting*), dan langkah yang terakhir yaitu *ending* (David Ellis, 1993).

## 2.2 Layanan Penelusuran Informasi

Proses memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dalam layanan penelusuran informasi, terdapat aktivitas yang terjadi dalam perpustakaan, aktivitas tersebut yaitu temu balik informasi. Temu balik informasi merupakan suatu istilah yang mengacu kepada temu kembali dokumen maupun data dari suatu fakta yang dimiliki perpustakaan sebagai sumber informasi. Sedangkan layanan penelusuran informasi merupakan salah satu bagian dari proses kegiatan temu kembali informasi yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan bantuan beragam alat penelusuran dan temu kembali informasi yang disediakan dalam perpustakaan (Muin, 2014: 85).

Terdapat lima hal penting yang menjadi petunjuk sebuah keberhasilan penerapan layanan penelusuran informasi dalam proses menjalankan fungsi dan tugasnya antara lain:

1. Tempat dan lokasi penerapan layanan penelusuran informasi

Tempat dan lokasi merupakan aspek penting yang digunakan dalam menarik minat pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran informasi yang disediakan. Tepat yang luas, nyaman, bersih, rapi, tenang, atau free wifi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menjaga kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran informasi yang terdapat dalam perpustakaan.

2. Sikap yang ditunjukkan petugas perpustakaan (Pustakawan)

Sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan yang murah senyum, ramah, menampilkan sikap siap melayani, bersahabat dengan pemustaka dan memiliki penampilan yang menarik dapat berdampak kepada kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran informasi, dengan kepuasan yang didapatkan oleh pemustaka berdampak kepada minat pemustaka untuk memanfaatkan kembali layanan penelusuran informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Namun, apabila layanan penelusuran informasi dilakukan dengan berbasis media sosial, sikap pustakawan dapat ditunjukkan dengan bahasa yang digunakan dalam membalas pesan *chat* yaitu dengan lembut dan santun dan penulisan pesan *chat* ditulis secara lengkap serta tidak memasukkan kata yang memiliki arti bias.

3. Seorang pustakawan yang memiliki sikap komunikatif

Sikap komunikatif dimiliki oleh pustakawan dapat ditunjukkan dengan senantiasa menunjukkan sikap siap melayani pemustaka ketika akan memanfaatkan layanan penelusuran informasi.

4. Kompetensi keilmuan yang dimiliki seorang pustakawan

Pustakawan yang bertugas dalam layanan penelusuran informasi dituntut untuk mampu menguasai kemampuan yang maksimal dalam bidang layanan penelusuran informasi. Mampu melakukan penelusuran kedalam sumber – sumber informasi baik sumber internal maupun eksternal yang dimiliki perpustakaan merupakan kompetensi utama yang harus dimiliki pustakawan yang bertugas dalam layanan penelusuran informasi.

5. Kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan untuk dapat mentransfer hasil olah informasi yang telah didapatkan kepada pengguna perpustakaan (Kubek, 2020).

Layanan penelusuran informasi dapat dikatakan sudah tepat dalam penerapannya yaitu apabila pustakawan yang memiliki tugas dalam bidang penelusuran informasi dapat menjabarkan secara jelas dan maksimal kepada pemustaka mengenai informasi yang sudah didapatkan dalam proses penelusuran informasi selanjutnya memastikan bahwa pemustaka sudah memahami secara jelas mengenai informasi yang ditemukan pustakawan, apakah referensi tersebut sudah sesuai dengan yang diinginkan pemustaka atau belum, tanggapan pemustaka yang disampaikan oleh pustakawan akan memicu timbulnya *reference interview* yang maksimal dan sempurna (Kubek, 2020).

### 2.3 Media Sosial

Di era digital sekarang ini, konsep perpustakaan mengalami perubahan yang signifikan dari konvensional bertransformasi ke dalam perpustakaan modern. Perpustakaan dengan berbasis digital lebih berfokus kepada layanan perpustakaan yang optimal dan maksimal, hal tersebut dilakukan dengan tujuan yaitu untuk dapat semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Salah satu bentuk transformasi perpustakaan dalam bentuk digital yaitu dengan memanfaatkan media sosial yang dapat menjadi cara efektif bagi perpustakaan terutama pustakawan dalam meningkatkan layanan yang terdapat dalam perpustakaan. Kekuatan yang relative tinggi mengenai penggunaan media sosial yang terjadi dalam lingkungan masyarakat dapat menjadi sebuah peluang emas sekaligus tantangan bagi perpustakaan dalam menerapkan peran dan fungsinya sebagai sumber informasi bagi masyarakat (Islamy M.A.N dan Laksmiwati I, 2020).

Kaushik (2016) juga melakukan penelitian mengenai pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh pustakawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pustakawan yang ikut aktif dalam survei yang dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi sebagian banyak menggunakan media sosial dalam aktifitas sehari – hari, yang dilakukan dengan tujuan yaitu untuk melakukan interaksi dengan pemustaka serta mendapatkan feedback dari pemustaka. Penelitian mengenai pemanfaatan media sosial dalam perpustakaan juga dilakukan oleh (Rachman & Putri, 2018).

### 2.4. Telegram

Telegram dimanfaatkan oleh berbagai instansi untuk menunjang kegiatan. Salah satu instansi yang memanfaatkan Telegram dalam meningkatkan layanan yaitu instansi perpustakaan. berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Radira Wira Buwana pada tahun 2021 yang mengangkat topik yaitu penerapan layanan penelusuran informasi berbasis media sosial telegram. Telegram dimanfaatkan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dalam segi pelayanan kepada pemustaka. Dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penerapan layanan perpustakaan berbasis media sosial telegram terdapat kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam pelaksanaannya. Kelebihan yang dialami dalam memanfaatkan media

sosial telegram dalam perpustakaan yaitu layanan yang didapatkan oleh pemustaka mudah dan sangat cepat untuk dapat mengaksesnya (Buwana, 2021).

Melalui media komunikasi dengan menggunakan media sosial telegram akan menimbulkan komunikasi yang tidak maksimal dalam proses menyampaikan informasi (Buwana, 2021). Kegiatan pertukaran informasi antara pustakawan dengan pemustaka akan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan salah satunya yaitu terdapat salah penyampaian informasi pemustaka kepada pustakawan (terjadi salah ketik yang dilakukan oleh pemustaka) pada saat ingin mengirim pesan dalam telegram. Selain itu, hambatan yang terjadi ketika menggunakan media sosial telegram dalam proses penelusuran informasi yaitu salah pengatian dari pustakawan mengenai kebutuhan informasi yang sedang disampaikan pemustaka (Buwana, 2021).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bersumber kepada filsafat postpositivisme yang digunakan oleh peneliti untuk meneliti pada situasi objektif yang alamiah dengan peran peneliti yaitu sebagai aspek kunci dalam penelitian (Sugiyono, 2008: 15). Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan *Thematic Analysis*. Analisis data menurut Lincoln & Guba dalam Nowell (2017) antara lain: (1) membiasakan diri dengan data (*familiarizing yourself with your data*) (2) menghasilkan kode awal (*generating initial codes*) (3) mencari tema (*searching for themes*) (4) meninjau tema (*reviewing themes*) (5) mendefinisikan dan memberi nama tema (*defining and naming themes*) (6) membuat laporan (*producing the report*). Dalam tahapan analisis data tersebut, menciptakan tiga tema yaitu kepuasan informasi mahasiswa, kemudahan prosedur layanan penelusuran informasi, dan aksesibilitas.

Informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif IAIN Kudus. Teknik pemilihan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan informan yaitu (1) informan berstatus sebagai mahasiswa aktif di UPT Perpustakaan IAIN Kudus (2) informan pernah melakukan penelusuran informasi dengan memanfaatkan layanan “Sapa Pustakawan Online” (3) informan merupakan rekomendasi dari lembaga yang bersangkutan. Jumlah informan dalam penelitian yang dilakukan yaitu sebanyak 10 orang mahasiswa aktif IAIN Kudus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi non sistematis, wawancara semi terstruktur, dan dokumen literal. Strategi yang dilakukan oleh peneliti untuk dapat menjaga kualitas penelitian yang sudah dilakukan, peneliti melakukan beberapa langkah yaitu (1) *credibility* (2) *transferability* (3) *Dependability* (4) *Confirmability*

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Dalam penelitian yang sedang dilakukan, peneliti menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan “Sapa Pustakawan Online” berdasarkan beberapa aspek yaitu kecepatan

dan ketepatan penyampaian informasi, kelengkapan sumber informasi UPT Perpustakaan IAIN Kudus dan respon pustakawan. Ketiga aspek tersebut, akan dijabarkan sebagai berikut:

#### 4.1.1. Kecepatan dan Kentepatan Penyampaian Informasi

**Gambar 4.1. Kecepatan Penyampaian Informasi Pustakawan**



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2023

Pada gambar diatas terlihat bahwa terdapat dua mahasiswa yang melakukan penelusuran informasi dengan menyampaikan pertanyaan kepada pustakawan di grup telegram “Sapa Pustakawan *Online*”. Mahasiswa pertama yaitu bernama S dan mahasiswa kedua bernama M. Dalam melakukan penelusuran informasi yang dilakukan oleh mahasiswa pertama yaitu S, mahasiswa menyampaikan pertanyaan kepada pustakawan pada jam 09.11 tanggal 27 Maret 2023. Mahasiswa pertama memiliki harapan kepada pustakawan bahwa pustakawan dapat membantu mahasiswa S untuk membantu menemukan referensi buku atau artikel jurnal yang membahas mengenai sejarah dan karakteristik fiqh pada masa terkini. Dalam gambar diatas, memperlihatkan adanya respon yang diberikan oleh pustakawan mengenai pertanyaan yang disampaikan oleh mahasiswa pertama yaitu S. Pustakawan menyampaikan informasi yang dibutuhkan S di jam 09.31 tanggal 27 Maret 2023. Hal tersebut terlihat bahwa dengan kebutuhan informasi mahasiswa pertama yang cukup kompleks, pustakawan membutuhkan waktu selama 20 menit dan dijawab pada hari yang sama. Dengan kurun waktu 20 menit, bukan rentang waktu yang lama untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa pertama.

Dalam pengalaman informasi yang dialami oleh salah satu mahasiswa yang telah dijabarkan sebelumnya, kecepatan dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*” dapat dikatakan sudah sangat baik. Pustakawan akan memberikan respon penyampaian informasi dengan cepat kepada mahasiswa selama di jam kerja. Penyampaian informasi yang diberikan oleh pustakawan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan oleh mahasiswa tidak lebih dari satu hari.

“kecepatan sudah sangat baik, dijawab oleh pustakawan di jam kerja. 1x24 jam. Tergantung jam kerja pustakawan. Ketika pada waktu istirahat, kita harus nunggu sampai jam istirahat selesai. Penyampaian informasi tepat” (mahasiswa A, 14/03/2023, 10.18)

Dalam ungkapan yang disampaikan oleh mahasiswa yang bernama A, ketepatan penyampaian informasi yang dilakukan oleh pustakawan sudah sangat baik. Pustakawan memberikan beberapa sumber informasi yang berkaitan dengan tema yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Ketepatan dalam

penyampaian informasi yang disampaikan oleh pustakawan merupakan salah satu hal penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan “Sapa Pustakawan *Online*”.

#### **4.1.2. Kelengkapan Sumber Informasi UPT Perpustakaan IAIN Kudus**

“Sudah lengkap, pernah referensi dengan topik umum internasional, belum tersedia keperpustakaan, namun sudah diarahkan yang mendekati topik tersebut”. (mahasiswa H, 14/03/2023, 13.55)

Hal tersebut juga sesuai dengan ungkapan yang disampaikan oleh mahasiswa M selaku mahasiswa UPT Perpustakaan IAIN Kudus. Mahasiswa M mengungkapkan bahwa,

“Sudah cukup lengkap, tetapi ada beberapa koleksi yang tidak tersedia diperpustakaan. Sehingga saya meminjam koleksi dari perpustakaan lain melalui teman saya”. (mahasiswa M, 14/03/2023, 10.18)

Dalam pengalaman informasi yang dialami oleh dua mahasiswa diatas, dapat memberikan gambaran bahwa sebesar dan selengkap apapun sebuah perpustakaan, tidak dapat menjamin kelengkapan informasi dalam perpustakaan tersebut. Namun, terkait dengan masalah kurang lengkapnya informasi yang tersedia di UPT Perpustakaan IAIN Kudus, hal tersebut tidak sering terjadi. Mahasiswa belum menemukan informasi yang dibutuhkan dalam perpustakaan hanya terjadi kepada beberapa mahasiswa yang memang kebetulan koleksi yang dibutuhkan belum tersedia diperpustakaan.

“Sudah lengkap, kalau tidak ada saya dialihkan ke jurnal maupun tandon, pernah tidak menemukan koleksi tapi itu sebelum masuk telegram.” (mahasiswa F, 15/03/2023, 11.08)

Dengan ungkapan yang disampaikan oleh ketiga mahasiswa diatas, memberikan informasi bahwa kelengkapan sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan sudah dikatakan lengkap. Dari 10 mahasiswa yang menjadi informan dalam penelitian, terdapat 3 mahasiswa yang memberikan ungkapan bahwa masih terdapat sumber informasi yang belum tersedia diperpustakaan dan sisanya yaitu 7 mahasiswa mengungkapkan bahwa sumber informasi yang tersedia diperpustakaan sudah lengkap. Dengan data – data tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai aspek kelengkapan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan informasi sebagian besar mahasiswa. Namun, karena masih terdapat beberapa informasi yang belum tersedia, perpustakaan diharapkan dapat melakukan pengembangan koleksi secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan informasi mahasiswa.

#### **4.1.3. Respon Pustakawan**

“Pelayanan yang diberikan sudah sesuai, baik dan juga ramah. Tolong dipertahankan.” (mahasiswa H, 14/03/2023, 13.55)



Dengan respon yang sangat baik yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, seperti yang disampaikan oleh mahasiswa sebelumnya. Ungkapan tersebut juga disampaikan oleh sebagian besar mahasiswa yang telah memanfaatkan layanan “Sapa Pustakawan *Online*”. Dengan respon pustakawan yang sangat baik tersebut, berdampak kepada peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan “Sapa Pustakawan *Online*”. Bahkan terdapat mahasiswa yang suka dengan respon yang diberikan oleh pustakawan yang bertugas dalam layanan tersebut. Pustakawan memiliki sifat profesionalisme kerja yang sangat baik sebagai pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Selalu mengusahakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dapat terpenuhi.

## 4.2. Kemudahan Prosedur Layanan Penelusuran Informasi “Sapa Pustakawan *Online*”

### 4.2.1. Identifikasi Informasi

Identifikasi informasi yang dilakukan oleh mahasiswa dalam melakukan penelusuran informasi juga sangat beragam dan relatif sederhana. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, mahasiswa cenderung melakukan identifikasi informasi dengan menggunakan judul buku yang dibutuhkan, pengarang buku, dan tema informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh mahasiswa F, A, dan L.

“Misal saya mencari model pembelajaran kooperatif learning/terkait metodologi penelitian kuantitatif maka saya akan utarakan penulisnya, judul atau tema tersebut.” (mahasiswa A, 16/03/2023, 08.39)

“kurang lebih seperti contoh dibawah ini

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Nama : ██████████

Nim : ██████████

Bapak/ibu minta tolong di Carikan Referensi berupa Buku Sugiyono metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d

Terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh 🙏” (mahasiswa L, 15/03/2023, 11.24)

Apabila mahasiswa menyampaikan judul buku dan pengarang langsung, maka memudahkan pustakawan dalam melakukan penelusuran informasi. Meskipun mahasiswa sudah mencantumkan tema secara spesifik seperti judul buku dan pengarang, terkadang koleksi yang dibutuhkan mahasiswa tidak tersedia dipergustakaan. Dengan kendala tersebut, pustakawan akan memberikan alternatif lain kepada mahasiswa mengenai koleksi perpustakaan yang memiliki tema yang sama dengan buku yang dibutuhkan mahasiswa. Sehingga mahasiswa tetap mendapatkan informasi yang sedang dibutuhkan.

#### 4.2.2. Reference Interview

Berdasarkan wawancara bersama beberapa mahasiswa, semua mahasiswa setuju bahwa proses *reference interview* yang dilakukan antara mahasiswa dan pustakawan sudah sangat baik. Mahasiswa memberikan tanggapan bahwa respon pustakawan sangat cepat, bahasa yang digunakan pustakawan sangat sopan dan santun, penggunaan kata tidak disingkat, dan informasi yang disampaikan oleh pustakawan mudah dipahami. Hal tersebut sesuai dengan ungkapan mahasiswa F menyampaikan bahwa sangat suka dengan proses *reference interview* yang dilakukan oleh dirinya dengan pustakawan. Selain mahasiswa F, terdapat beberapa mahasiswa yang sependapat dengan ungkapan yang disampaikan oleh mahasiswa F. Mahasiswa tersebut antara lain mahasiswa F, E, dan N. Ketiga mahasiswa tersebut mengungkapkan bahwa,

“Penggunaan bahasa yang digunakan baik dan sangat bisa untuk di pahami.” (mahasiswa F, 15/03/2023, 11.08)

“Pelayanan yang diberikan sudah sesuai, baik dan juga ramah. Tegas, Tetapi dilayanan sapa pustakawan tidak. Tolong dipertahankan. Lebih dikembangkan lagi.” (mahasiswa E, 14/03/2023, 11.27)

Kedua, mahasiswa tersebut, mengungkapkan hal yang sama mengenai *reference interview* yang dialami oleh mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan, pustakawan akan memberikan respon yang sopan, ramah, baik dan tegas ketika melakukan *reference interview* dengan mahasiswa. Alasan lain yang memungkinkan bahwa mahasiswa senang dengan *reference interview* yang dilakukan yaitu pustakawan memberikan respon balik ketika terdapat mahasiswa yang menyampaikan “Terimakasih” kepada pustakawan.

#### 4.2.3. Verifikasi Informasi

Verifikasi informasi dapat diartikan dengan proses evaluasi informasi yang dilakukan setelah melakukan penelusuran informasi. Verifikasi informasi dilakukan dengan tujuan untuk menentukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna informasi. Verifikasi informasi dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*” dilakukan baik oleh pustakawan maupun mahasiswa. Namun, dalam penelitian yang sedang dilakukan, peneliti lebih fokus kepada kemudahan verifikasi informasi yang dilakukan oleh mahasiswa.

“Saya langsung saja cek sebagian rak buku yang disarankan dan memang dirak tersebut memang berisi buku-buku yang saya tanyakan.” (mahasiswa A, 16/03/2023, 08.39)

“Saya langsung saja cek sebagian rak buku yang disarankan dan memang dirak tersebut memang berisi buku-buku yang saya tanyakan. Baca buku tersebut, baca daftar isi dan sinopsisnya.” (mahasiswa M, 14/03/2023)

Menurut hasil wawancara kedua mahasiswa diatas, mahasiswa akan mengecek buku atau *ebook* melalui daftar isi buku tersebut. Dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh pustakawan, pustakawan tidak hanya memberikan satu sumber informasi, melainkan bisa 3 sampai 4 sumber informasi yang berkaitan dengan tema yang dibutuhkan mahasiswa. Sehingga mahasiswa dapat memiliki pilihan informasi apabila informasi satu tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kemudian apabila pustakawan memberikan rekomendasi koleksi buku yang tersedia diperpustakaan, mahasiswa dapat meminjam langsung ke perpustakaan. Sebelum mengambil keputusan untuk meminjam koleksi buku tersebut, mahasiswa akan membaca terlebih dahulu daftar isi buku. Apabila sesuai, mahasiswa akan melakukan peminjaman buku diperpustakaan. Dari data informasi yang terkumpul dari mahasiswa, menyatakan bahwa pustakawan sangat membantu mahasiswa dalam melakukan verifikasi informasi.

#### 4.3. Aksesibilitas Layanan “Sapa Pustakawan *Online*”

Layanan “Sapa Pustakawan *Online*” merupakan salah satu layanan UPT Perpustakaan IAIN Kudus yang diterapkan dengan berbasis digital dengan memanfaatkan media sosial. Dengan memanfaatkan media sosial, tentu perpustakaan tidak perlu menyiapkan bentuk fisik lokasi dan tempat yang akan digunakan dalam penerapan layanan. Hal tersebut dikarenakan, interaksi yang dilakukan oleh mahasiswa dan pustakawan dilakukan secara *online* yaitu pesan teks. Dengan penerapan yang dilakukan secara *online* yaitu dengan menggunakan media sosial telegram, dapat memudahkan mahasiswa dalam mengakses layanan “Sapa Pustakawan *Online*”

“Masuk menggunakan *link* yang dibagikan oleh temen”. (mahasiswa A, 16/03/2023, 08.39)

“Masuk menggunakan *link* yang dibagikan oleh dosen di grup bimbingan”. (mahasiswa E, 14/03/2023, 11.27)

Ungkapan yang disampaikan oleh ketiga mahasiswa diatas mengungkapkan fakta bahwa mahasiswa dapat bergabung kedalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*” dengan mudah, hemat dan cepat. Untuk dapat masuk kedalam grup telegram “Sapa Pustakawan *Online*” mahasiswa cukup menggunakan *link* yang disediakan oleh perpustakaan baik *website*, berkunjung langsung ke perpustakaan, maupun dari orang lain. Mahasiswa tidak perlu menggunakan waktu yang lama untuk bergabung dalam grup telegram. Tidak ada batasan waktu yang ditentukan untuk dapat bergabung dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*”. Sehingga mahasiswa dapat bergabung dalam grup telegram meskipun diluar jam kerja perpustakaan. Mahasiswa juga tidak perlu berkunjung langsung ke perpustakaan untuk mendapatkan *link* tersebut. Mahasiswa juga tidak memerlukan biaya spesifik untuk bergabung ke dalam grup telegram.

“Masuk menggunakan *link* yang dibagikan di Instagram”. (mahasiswa H, 14/03/2023, 13.55)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa yang sudah pernah memanfaatkan layanan “Sapa Pustakawan *Online*”, mengungkapkan fakta bahwa sampai sekarang masih banyak terdapat

mahasiswa yang belum mengetahui adanya layanan “Sapa Pustakawan *Online*”. Banyak juga ditemukan mahasiswa yang belum mengetahui bahwa terdapat layanan “Sapa Pustakawan *Online*” di UPT Perpustakaan IAIN Kudus. Dalam wawancara bersama mahasiswa, peneliti mengetahui bahwa kebanyakan dari mereka masuk kedalam grup telegram “Sapa Pustakawan *Online*” dengan melalui undangan dari teman, media sosial Instagram dan *user education* yang dilakukan pada waktu mahasiswa baru. Mahasiswa tidak mengetahui adanya promosi yang dilakukan pemustaka seperti yang dijabarkan sebelumnya, kecuali media sosial Instagram Perpustakaan IAIN Kudus.

## 5. Simpulan

Simpulan yang didapat dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengalaman informasi mahasiswa dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*” yaitu hampir semua mahasiswa yang menjadi informan penelitian mendapatkan pengalaman informasi yang sangat baik dengan adanya penerapan layanan “Sapa Pustakawan *Online*”. Untuk lebih spesifiknya, peneliti menjabarkan beberapa simpulan seperti dibawah ini.

Peningkatan kepuasan mahasiswa dalam layanan “Sapa Pustakawan *Online*” sangat baik terlihat dari mahasiswa merasa puas dengan kecepatan pustakawan dalam memberikan respon kepada mahasiswa dalam grup telegram. Ketepatan informasi yang disampaikan pustakawan kepada mahasiswa sudah tepat dan tidak pernah keluar dari tema yang disampaikan oleh mahasiswa. Kelengkapan sumber informasi yang dimiliki UPT Perpustakaan IAIN Kudus sudah lengkap menimbulkan kepuasan tersendiri bagi mahasiswa. Mahasiswa puas dengan respon yang diberikan oleh pustakawan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan penelusuran informasi.

Kemudahan prosedur layanan “Sapa Pustakawan *Online*” dimulai dari identifikasi informasi, *reference interview*, dan verifikasi informasi yang dilakukan dengan mudah oleh pemustaka sudah berjalan dengan baik. Kemudahan prosedur layanan “Sapa Pustakawan *Online*” yang diterapkan dapat menciptakan pengalaman informasi yang mengesankan bagi mahasiswa. Selain itu, aksesibilitas layanan “Sapa Pustakawan *Online*” juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman informasi yang dialami oleh mahasiswa.

## 6. Daftar Pustaka

- Buwana, R. W. (2021). Analisis Penerapan Layanan Penelusuran Informasi berbasis Media Sosial Telegram “Sapa Pustakawan Online” Di Perpustakaan IAIN Kudus. *International Conference On Library and Information Sciences*, 21, 1–8.
- Buwana, R. W. (2023). Analisis Pelaksanaan Layanan Sapa Pustakawan Online Di Perpustakaan Iain Kudus. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(2), 94–118.
- Conrad, L. Y., Bruce, C. S., & Tucker, V. M. (2020). Constructing Information Experience: A Grounded Theory Portrait Of Academic Information Management. *Aslib Journal of Information Management*, 72(4), 653–670.

- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & AUliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Heriyanto. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317–324.
- Jailani, M. S. (2020). Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (PEJ)*, 4(2).
- Kurniawati, A., & Setyadi, A. (2019). Kontribusi Pustakawan Referensi UPT Perpustakaan Dalam Mendukung Penelitian Di Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 171–180.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D
- Makmur, T. 2019. (2019). Teknologi Informasi : Dampak dan Implikasi Bagi Perpustakaan, Perpustakawan, serta Pemustaka. *Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 1(1), 65. <https://doi.org/10.24036/ib.v1i1.12>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal). In *Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta* (1st ed.).
- Nikkhah, S., Murillo, A. P., Young, A. L., & Miller, A. D. (2020). Coming to America: Iranians’ use of Telegram for immigration information seeking. *Aslib Journal of Information Management*, 72(4), 561–585.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal Ashari Publishing.
- Oktavia, A. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Meningkatkan Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 11(2), 111–123.
- Prasetyawan, Y. Y. (2019). Pengalaman Informasi (Information Experience) Sebuah Alternatif Perspektif Komprehensif dalam Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 3(2), 101–108. <https://doi.org/10.14710/anuva.3.2.101-108>
- Prasetyawan, Y. Y. (2020). Pengalaman Informasi Pemilih Pemula Menggunakan Media Sosial Sebagai Sarana Pembelajaran Politik dalam Menentukan Pilihan Calon Presiden. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 8(1). <https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a3>

- Ridwan, M., Syukri, A., & Badarussyamsi. (2021). Studi Analisis Tentang Makna Pengetahuan Dan Ilmu Pengetahuan Serta Jenis Dan Sumbernya. *Jurnal Geuthèë: Penelitian Multidisiplin*, 4(1). <https://doi.org/10.52626/jg.v4i1.96>
- Swartz, B. C., Valentine, L. Z., & Jaffha, D. V. (2022). Participatory Parity Through Teaching With Telegram. *Perspectives in Education*, 40(1), 96–111. <https://doi.org/10.18820/2519593X/PIE.V40.I1.6>
- Utomo, E. P. (2019). Pemanfaatan Sosial Media Sebagai Bentuk Inovasi, Strategi Komunikasi dan Kreativitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1).