

Perilaku Informasi Pemustaka dalam Pemanfaatan Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan

Muhammad Hafiz^{1*}; Yusniah¹

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

*Corresponding author. Email: mhd.hafiz0601223043@uinsu.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged libraries to provide digital services that facilitate access to information resources. This study aims to describe the information behavior of users of the Digital Library of the Medan City Library and Archives Service. A descriptive qualitative approach was employed, involving 13 informants selected through purposive sampling. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model. Wilson's information behavior model served as the analytical framework for examining users' information needs, search strategies, information evaluation, and encountered barriers. The findings indicate that the digital library is primarily used to meet academic needs and broaden users' knowledge. Users employ keywords and filters when searching for information and evaluate sources based on their relevance and credibility. The main barriers include unstable internet connections, system disruptions, limited collections, and irrelevant search results. These findings highlight the need to improve system reliability, search functionality, and users' information literacy to support more effective use of digital library services.

Keywords: Information Behavior; Library Users; Digital Library; Information Seeking; Wilson's Model.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perpustakaan menyediakan layanan digital untuk mempermudah akses terhadap sumber informasi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan perilaku informasi pemustaka pada Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pemilihan 13 informan melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Model perilaku informasi Wilson digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami kebutuhan informasi, strategi pencarian, evaluasi informasi, serta hambatan yang dialami pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan digital dimanfaatkan terutama untuk memenuhi kebutuhan akademik dan menambah wawasan. Pemustaka menggunakan kata kunci dan filter dalam pencarian serta menilai informasi berdasarkan relevansi dan kredibilitas sumber. Hambatan yang ditemukan meliputi koneksi internet yang tidak stabil, gangguan sistem, keterbatasan koleksi, dan hasil pencarian yang kurang relevan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan keandalan sistem, kemudahan fitur penelusuran, dan literasi informasi pemustaka untuk mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan digital secara lebih optimal.

Kata Kunci: Perilaku Informasi; Pemustaka; Perpustakaan Digital; Pencarian Informasi; Model Wilson.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat memperoleh, mencari, memilih, dan menggunakan informasi. Internet memungkinkan berbagai sumber informasi diakses melalui perangkat digital dengan cepat dan fleksibel. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2024) melaporkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,56 juta jiwa dengan tingkat penetrasi 79,5%. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa akses digital semakin penting dalam aktivitas masyarakat, termasuk ketika memenuhi kebutuhan pendidikan, pekerjaan, dan pengembangan wawasan (Wahhaj et al., 2025). Pada saat yang sama, melimpahnya informasi menuntut pengguna untuk mampu menentukan kata kunci, memilih sumber yang relevan, serta menilai kredibilitas dan kegunaan informasi yang ditemukan (Diana et al., 2024).

Perubahan tersebut mendorong perpustakaan mengembangkan layanan digital yang memungkinkan pemustaka mengakses koleksi tanpa harus selalu datang ke gedung perpustakaan. Namun, ketersediaan layanan daring tidak dengan sendirinya menjamin kebutuhan informasi terpenuhi (Ginting et al., 2024). Pemustaka tetap perlu mengenali kebutuhan, menyusun strategi pencarian, menilai hasil, dan menentukan bagaimana informasi digunakan. Wilson (1999) menjelaskan perilaku informasi sebagai konsep yang mencakup aktivitas manusia dalam berhubungan dengan informasi, termasuk kebutuhan informasi, perilaku pencarian, faktor yang memengaruhi pencarian, serta pemrosesan dan penggunaan informasi. Kerangka ini membantu melihat pencarian informasi sebagai proses yang lebih luas daripada sekadar memasukkan kata kunci ke dalam sistem (Rusli et al., 2024).

Perilaku pemustaka dalam menggunakan perpustakaan digital dapat dipengaruhi oleh kebutuhan akademik, pengalaman menggunakan teknologi, kemampuan merumuskan kata kunci, ketersediaan koleksi, dan kondisi teknis layanan (Krismayani & Mafar, 2024). Pemustaka dapat mencoba istilah yang berbeda ketika hasil pencarian tidak sesuai, mempersempit atau memperluas pencarian, membandingkan sumber, atau beralih ke layanan lain (Sugiono, 2024). Penelitian terdahulu juga membahas perilaku pencarian informasi dalam penggunaan sumber elektronik dan layanan digital. Sakila & Purwaningtyas (2024) mengkaji perilaku pencarian informasi mahasiswa dalam pemanfaatan e-resources, sedangkan Muchtarom & Wulandari (2023) membahas perilaku pencarian informasi pada layanan koleksi perpustakaan di era digital. Aprilia et al. (2024) menyoroti pengalaman pengguna aplikasi iPusnas. Kajian-kajian tersebut relevan sebagai pijakan, tetapi pengalaman pengguna pada layanan yang berbeda tidak dapat langsung disamakan dengan pengalaman pemustaka di Kota Medan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada perilaku informasi pemustaka di Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana pola pencarian informasi pemustaka pada layanan tersebut? Penelitian bertujuan mendeskripsikan kebutuhan dan pola pencarian informasi, cara pemustaka menilai hasil, pengalaman penggunaan layanan, kendala yang dihadapi, serta tindakan yang dilakukan untuk mengatasi kendala. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pengembangan layanan perpustakaan digital yang lebih mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Perilaku pencarian informasi pada perpustakaan digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pemustaka dalam menemukan informasi, tetapi juga dengan kemampuan menentukan kebutuhan informasi, memilih strategi pencarian, serta menilai kesesuaian dan kredibilitas informasi yang diperoleh. Rodiah et al. (2024) menunjukkan bahwa kebutuhan informasi memiliki hubungan dengan perilaku pencarian informasi, sehingga pemustaka cenderung menyesuaikan strategi pencariannya dengan informasi yang sedang dibutuhkan. Hal tersebut juga terlihat dalam pemanfaatan e-resources, di mana pemustaka menggunakan kata kunci dan tahapan pencarian tertentu untuk memperoleh informasi yang relevan dengan kebutuhannya (Sakila & Purwaningtyas, 2024). Selain itu, perkembangan layanan perpustakaan digital memberikan kemudahan dalam memperoleh sumber informasi secara lebih fleksibel, tetapi pemanfaatannya tetap dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam menggunakan dan mengevaluasi sumber informasi yang tersedia (Irfandari & Sa'diyah, 2024). Dengan demikian, keberadaan perpustakaan digital perlu diikuti dengan kemampuan pemustaka dalam menerapkan strategi pencarian dan mengevaluasi informasi secara tepat.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, penelitian mengenai perilaku pencarian informasi pada koleksi digital menjadi semakin penting karena pola pencarian pemustaka dapat menunjukkan sejauh mana

layanan digital mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunanya (Tarigan & Yasmin, 2024). Penelitian Iqbal & Wahyuni (2026) menunjukkan bahwa mahasiswa dalam mengakses koleksi digital melakukan berbagai tahapan pencarian informasi, tetapi masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan akses, jaringan internet, dan ketersediaan koleksi. Sementara itu, Pasha & Antasari (2025) menunjukkan bahwa perkembangan lingkungan informasi digital telah mendorong perubahan dalam perilaku pencarian informasi masyarakat. Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk mengkaji perilaku informasi pemustaka pada Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, khususnya dalam memahami kebutuhan informasi, strategi pencarian, proses evaluasi informasi, pengalaman penggunaan layanan, serta hambatan yang dihadapi pemustaka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pola perilaku informasi pemustaka sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan perpustakaan digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-interpretatif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam perilaku informasi pemustaka dalam menggunakan Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Penelitian berfokus pada pola pencarian informasi, pengalaman pemustaka dalam mengakses layanan, cara menentukan kata kunci, proses menilai relevansi dan kredibilitas informasi, serta kendala yang dihadapi selama proses pencarian informasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan perilaku pemustaka ketika menggunakan Perpustakaan Digital. Pedoman wawancara disusun berdasarkan fokus penelitian, tetapi pertanyaan dapat dikembangkan sesuai dengan jawaban informan agar peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Observasi dilakukan untuk memahami penggunaan layanan Perpustakaan Digital, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang relevan dengan fokus penelitian.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi meliputi individu berusia 22–23 tahun yang pernah menggunakan Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan serta memiliki pengalaman yang relevan untuk menjelaskan proses dan kendala pencarian informasi. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup individu yang berusia di luar rentang yang ditetapkan atau tidak memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan perpustakaan digital yang diteliti. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini melibatkan 13 informan, yang terdiri atas 11 informan berusia 22 tahun dan 2 informan berusia 23 tahun. Lama penggunaan layanan oleh informan bervariasi, mulai dari satu bulan hingga sepuluh tahun. Karakteristik setiap informan disajikan dalam tabel profil informan untuk memberikan gambaran mengenai usia dan pengalaman penggunaan layanan yang menjadi konteks penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih serta dikelompokkan berdasarkan tema yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memperlihatkan pola perilaku informasi, pengalaman penggunaan layanan, dan kendala yang dialami pemustaka. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian serta memeriksa kesesuaiannya dengan data yang telah dikumpulkan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas temuan dan memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan data yang tersedia. Dengan metode tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai perilaku informasi pemustaka serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden dan Pengalaman Menggunakan Perpustakaan Digital

Penelitian ini melibatkan 13 informan yang memiliki pengalaman menggunakan Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan melalui aplikasi Kubuku. Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 11 informan berusia 22 tahun dan dua informan berusia 23 tahun. Lama penggunaan layanan bervariasi, mulai dari satu bulan hingga sepuluh tahun. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa informan berada pada rentang usia yang relatif homogen, tetapi memiliki durasi pengalaman penggunaan layanan yang berbeda. Rincian karakteristik informan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Informan dan Lama Penggunaan Perpustakaan Digital

Kode Informan	Usia	Lama Menggunakan Layanan
Pemustaka1	23 tahun	1 bulan
Pemustaka 2	22 tahun	Satu semester
Pemustaka 3	22 tahun	Kurang lebih 3 tahun
Pemustaka 4	22 tahun	1 tahun terakhir
Pemustaka 5	22 tahun	Kurang lebih 1 tahun
Pemustaka 6	22 tahun	3 bulan
Pemustaka 7	22 tahun	1 tahun
Pemustaka 8	22 tahun	10 tahun
Pemustaka 9	22 tahun	1 tahun
Pemustaka 10	22 tahun	1 tahun
Pemustaka 11	23 tahun	5 bulan
Pemustaka 12	22 tahun	5 tahun
Pemustaka 13	22 tahun	3 tahun

Sumber: Data penelitian, diolah.

Pengalaman menggunakan perpustakaan digital menjadi salah satu konteks untuk memahami perilaku informasi pemustaka. Aprilia et al. (2024), melalui penelitian mengenai pengalaman pengguna aplikasi iPusnas menggunakan metode UX Honeycomb, menunjukkan relevansi pengalaman pengguna sebagai aspek evaluasi layanan perpustakaan digital. Meskipun iPusnas dan Kubuku merupakan platform yang berbeda, kajian tersebut dapat digunakan sebagai pembandingan konseptual untuk memahami pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital. Dalam penelitian ini, pengalaman informan ditelaah melalui aktivitas pencarian informasi, penentuan kata kunci, pemilihan dokumen, serta cara menghadapi kendala selama menggunakan aplikasi Kubuku.

Wilson (1999) menjelaskan bahwa perilaku informasi mencakup aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan informasi dan upaya seseorang untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan perspektif ini, lama penggunaan layanan dapat memberikan konteks mengenai pengalaman informan, tetapi tidak dapat dijadikan satu-satunya indikator kemampuan pencarian informasi. Temuan penelitian memperlihatkan adanya variasi strategi pencarian: sebagian informan menggunakan kata kunci yang spesifik, memanfaatkan filter, serta memeriksa judul dan abstrak dokumen, sedangkan sebagian lainnya mengalami kesulitan ketika hasil pencarian terlalu banyak atau tidak sesuai dengan kebutuhan. Perbedaan tersebut menunjukkan pentingnya memperhatikan strategi pencarian dan pengalaman pengguna ketika mengevaluasi pemanfaatan layanan perpustakaan digital.

Meskipun demikian, karakteristik informan yang seluruhnya berada pada rentang usia 22–23 tahun membatasi cakupan interpretasi penelitian ini. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan pengalaman dan perilaku informasi dari kelompok informan tersebut, bukan keseluruhan pemustaka Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Temuan dalam subbab ini menjadi konteks untuk pembahasan berikutnya mengenai kebutuhan informasi, strategi pencarian, evaluasi informasi, pengalaman penggunaan, serta kendala yang dihadapi informan.

2. Kebutuhan dan Tujuan Pencarian Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menggunakan perpustakaan digital terutama untuk memenuhi kebutuhan akademik, seperti mencari referensi tugas kuliah, skripsi, penelitian, jurnal ilmiah,

dan buku elektronik. Selain itu, terdapat responden yang memanfaatkan layanan untuk membaca novel dan menambah pengetahuan umum. Hal ini memperlihatkan bahwa kebutuhan informasi pemustaka tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian tugas akademik, tetapi juga dengan pengembangan wawasan.

Salah satu responden menyampaikan:

“Untuk mencari sumber yang cepat, valid, dan gratis buat tugas kuliah / riset tanpa harus ke perpustakaan fisik.” (Pemustaka 1)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan, kredibilitas sumber, biaya, dan kemudahan akses menjadi pertimbangan dalam menggunakan perpustakaan digital. Pemustaka mengharapkan layanan yang memungkinkan mereka memperoleh referensi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan fisik.

Hal serupa disampaikan oleh responden lain:

“Kebutuhan utama untuk tugas kuliah, mencari referensi skripsi, dan untuk menambah literasi umum. Alasannya karena lebih praktis, gratis, dan bisa diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke perpustakaan fisik di Jl. Iskandar Muda.” (Pemustaka 10)

Jawaban tersebut memperlihatkan bahwa perpustakaan digital dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan akademik sekaligus memenuhi kebutuhan informasi sehari-hari. Kemudahan mengakses koleksi menjadi nilai penting bagi pengguna yang membutuhkan informasi secara cepat dan fleksibel.

Temuan ini dapat dikaitkan dengan penelitian Elisa & Yasmin (2024) mengenai efektivitas penggunaan layanan koleksi digital di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Kajian tersebut relevan untuk membahas pemanfaatan koleksi digital dalam memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Selain itu, Irfandari dan Sa'diyah (2024) membahas perbandingan efektivitas pemanfaatan sumber informasi di perpustakaan fisik dan digital, sehingga dapat menjadi rujukan untuk memahami alasan pengguna memilih layanan digital dibandingkan akses fisik.

Dalam Model Perilaku Informasi Wilson, kebutuhan informasi berkaitan dengan konteks kehidupan dan aktivitas seseorang yang mendorong munculnya perilaku pencarian informasi (Wilson, 1999). Dalam penelitian ini, tugas kuliah, penyusunan skripsi, dan kebutuhan memperluas wawasan merupakan konteks yang mendorong responden memanfaatkan perpustakaan digital.

Dengan demikian, layanan perpustakaan digital perlu memperhatikan kesesuaian koleksi dengan kebutuhan akademik dan nonakademik pemustaka. Ketersediaan koleksi yang relevan, kemudahan penelusuran, serta akses yang praktis dapat mendukung pemanfaatan layanan secara lebih optimal.

3. Strategi Pencarian Informasi dan Penentuan Kata Kunci

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan menggunakan strategi pencarian yang beragam ketika memanfaatkan aplikasi Kubuku pada Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Secara umum, proses pencarian dilakukan dengan menentukan topik, memasukkan kata kunci, memeriksa hasil yang tersedia, kemudian memilih dokumen yang dianggap sesuai dengan kebutuhan informasi. Beberapa informan juga memanfaatkan filter berdasarkan tahun terbit dan jenis dokumen serta memeriksa judul dan abstrak sebelum memilih sumber. Temuan ini memperlihatkan bahwa pencarian informasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan koleksi, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam merumuskan kebutuhan dan menentukan strategi penelusuran.

Salah satu informan menjelaskan tahapan pencariannya sebagai berikut.

“Pertama Tentukan keyword - Tulis topik yang mau dicari, misal ‘spesiasi alopatrik jurnal’. Kedua Masuk & filter- Login ke Perpustakaan Digital, terus filter tahun, jenis dokumen (jurnal/e-book). Ketiga Seleksi- Baca judul & abstrak, pilih yang paling relevan. Keempat Download / baca - Simpan file-nya dan catat sumber buat sitasi.” (Pemustaka 1)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informan menerapkan beberapa tahapan pencarian, mulai dari merumuskan kata kunci hingga menyeleksi dokumen berdasarkan relevansinya. Penggunaan filter dan pemeriksaan informasi bibliografis membantu mempersempit hasil pencarian sesuai kebutuhan. Dalam konteks perilaku informasi, Wilson (1999) menjelaskan bahwa pencarian informasi merupakan bagian dari aktivitas individu untuk memenuhi kebutuhan informasi. Dengan demikian, strategi yang digunakan informan dapat dipahami sebagai upaya menyesuaikan proses penelusuran dengan tujuan pencarian yang ingin dicapai.

Penentuan kata kunci juga menjadi bagian penting dalam proses tersebut. Salah satu informan menjelaskan:

“Caranya: Pertama Ambil kata inti dari topik, contoh: ‘spesiasi alopatrik’. Kedua Tambah sinonim / istilah Inggrisnya, contoh: ‘allopatric speciation’. Ketiga Pakai kata yang lebih spesifik kalau hasilnya kebanyakan, contoh: ‘spesiasi alopatrik Darwin finch’. Intinya: mulai dari umum, baru dipersempit.” (P1)

Informan lainnya menyampaikan:

“Saya pakai kata kunci utama dari topik penelitian. Misalnya topiknya ‘perilaku informasi mahasiswa’, saya coba keyword ‘perilaku informasi’, ‘information seeking’, ‘perpustakaan digital’. Kalau hasilnya kurang, saya pakai sinonim atau bahasa Inggrisnya.” (Pemustaka 11)

Kedua pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa informan menyesuaikan kata kunci berdasarkan keluasan topik dan hasil yang diperoleh. Penggunaan sinonim dan istilah bahasa Inggris dilakukan untuk memperluas kemungkinan penemuan dokumen, sedangkan penambahan istilah yang lebih spesifik digunakan untuk mempersempit pencarian. Pola ini menunjukkan bahwa penelusuran berlangsung secara bertahap dan dapat mengalami perubahan ketika hasil awal belum memenuhi kebutuhan informasi.

Temuan tersebut dapat dibahas lebih lanjut melalui penelitian Rodiah et al. (2024) mengenai hubungan kebutuhan informasi dengan perilaku pencarian informasi pada situs Kandaga Universitas Padjadjaran. Kajian tersebut relevan untuk menempatkan kebutuhan informasi sebagai konteks dalam memahami strategi pencarian yang digunakan seseorang. Sementara itu, Krismayani dan Mafar (2024), melalui kajian tren pencarian informasi masyarakat Indonesia menggunakan Google Search Engine, memberikan perspektif perbandingan mengenai aktivitas pencarian informasi dalam lingkungan digital. Kedua kajian tersebut digunakan untuk memperluas konteks pembahasan, meskipun objek dan platform yang diteliti berbeda dari aplikasi Kubuku.

Variasi strategi pencarian juga dapat dipahami melalui kajian Rusli et al. (2024) yang membahas perilaku pencarian informasi menggunakan Model Ellis. Perspektif tersebut relevan untuk melihat pencarian informasi sebagai serangkaian aktivitas, bukan sekadar tindakan memasukkan kata kunci. Dalam penelitian ini, penggunaan istilah alternatif, penyempitan topik, pemanfaatan filter, dan pemeriksaan dokumen menunjukkan adanya penyesuaian strategi selama proses penelusuran. Namun, strategi tersebut tidak dilakukan dengan cara yang sama oleh seluruh informan, sehingga pengalaman dan kemampuan masing-masing pengguna tetap perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan temuan.

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan menentukan kata kunci dan menyesuaikan strategi pencarian menjadi aspek penting dalam pemanfaatan aplikasi Kubuku. Ketika kata kunci terlalu umum, hasil yang muncul dapat menjadi kurang terarah; sebaliknya, kata kunci yang lebih spesifik dapat membantu mempersempit hasil sesuai topik yang dicari. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan digital perlu memperhatikan kemudahan penggunaan fitur pencarian, kejelasan filter, serta penyediaan panduan penelusuran yang membantu pengguna memilih kata kunci dan memperbaikinya ketika hasil pencarian belum sesuai. Rekomendasi ini didasarkan pada pengalaman yang disampaikan oleh 13 informan berusia 22–23 tahun, sehingga tidak dapat langsung digeneralisasikan kepada seluruh pemustaka.

4. Evaluasi Informasi dan Strategi Mengatasi Hasil Pencarian yang Tidak Sesuai

Evaluasi informasi merupakan tahapan penting dalam perilaku pencarian informasi karena pemustaka perlu memastikan bahwa informasi yang ditemukan sesuai dengan kebutuhan dan memiliki sumber yang dapat dipercaya. Berdasarkan hasil wawancara, pemustaka mengevaluasi informasi dengan mempertimbangkan relevansi isi, kredibilitas penulis dan penerbit, tahun terbit, serta kesesuaian informasi dengan kebutuhan akademik. Pemustaka 1 menjelaskan,

“Aku cek 4 hal cepat: sumbernya, tahun, isinya, dan bandingkan. Lihat penulis, penerbit, dan jurnalnya bereputasi atau tidak; pilih yang terbaru (5 tahun terakhir) kecuali butuh teori klasik; baca abstrak dan daftar pustaka; serta cocokkan dengan 2–3 sumber lain” (Pemustaka 1).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya dilakukan berdasarkan judul, tetapi juga melalui pemeriksaan sumber dan perbandingan dengan referensi lain. Sementara itu, Pemustaka 10 menyatakan,

“Saya menilai dari 3 hal: 1) Kesesuaian judul, abstrak, dan daftar isi dengan kebutuhan saya, 2) Kredibilitas penulis dan penerbit, apakah buku tersebut dari penerbit resmi/akademik, 3) Tahun terbit,

saya usahakan mencari yang terbaru agar informasinya masih relevan. Karena ini perpustakaan resmi pemerintah, saya lebih percaya kevalidannya” (Pemustaka 10).

Kedua pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa pemustaka menggunakan beberapa pertimbangan untuk menilai kelayakan informasi, meskipun tingkat kepercayaan terhadap lembaga penyedia juga menjadi salah satu pertimbangan.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa relevansi dan kredibilitas merupakan aspek yang saling melengkapi dalam evaluasi informasi. Informasi yang sesuai dengan kata kunci belum tentu langsung digunakan apabila sumbernya belum meyakinkan. Sebaliknya, sumber yang dianggap terpercaya tetap perlu diperiksa kesesuaiannya dengan topik yang dicari. Hal ini sejalan dengan kajian Muchtarom dan Wulandari (2023) mengenai perilaku pencarian koleksi perpustakaan pada era digital serta Sakila dan Purwaningtyas (2024) yang membahas pemanfaatan sumber informasi elektronik. Dalam konteks perpustakaan digital, kemampuan mengevaluasi informasi diperlukan agar pemustaka tidak hanya berfokus pada keberadaan koleksi, tetapi juga mempertimbangkan kegunaan dan kualitasnya bagi kebutuhan akademik.

Ketika hasil pencarian tidak sesuai dengan kebutuhan, pemustaka menerapkan sejumlah strategi untuk memperbaiki pencarian. Pemustaka 4 menjelaskan,

“Kalau hasilnya nggak sesuai biasanya saya coba ganti kata kuncinya pakai kata lain yang mirip, atau saya buat pencariannya lebih spesifik. Kadang saya coba pakai filter juga, kalau masih nggak ketemu ya saya coba cari di menu atau koleksi lain yang ada di perpustakaan digital itu” (Pemustaka 4).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pemustaka melakukan penyesuaian secara bertahap, mulai dari mengganti kata kunci, memperjelas istilah pencarian, memanfaatkan filter, hingga menjelajahi bagian koleksi lainnya. Strategi tersebut memperlihatkan adanya upaya untuk menyesuaikan cara pencarian dengan hasil yang diperoleh, bukan langsung menghentikan pencarian ketika hasil pertama belum sesuai.

Strategi serupa juga disampaikan oleh Pemustaka 1, yang menyatakan,

“Kalau nggak ketemu, biasanya aku: ganti keyword pakai sinonim atau bahasa Inggris, perluas filter, longgarin tahun atau jenis dokumen, dan cek referensinya dari artikel yang hampir mirip” (Pemustaka 1).

Sementara itu, Pemustaka 11 menyampaikan,

“Saya coba ubah kata kuncinya, pakai istilah yang lebih umum atau lebih spesifik. Kalau tetap tidak ketemu, saya coba cari di perpustakaan digital lain seperti Perpustnas, Google Scholar, atau tanya ke pustakawan” (Pemustaka 11).

Ketiga informan tersebut menunjukkan strategi yang beragam, mulai dari mengubah istilah pencarian dan menyesuaikan filter hingga menggunakan sumber alternatif serta meminta bantuan pustakawan. Perbedaan strategi ini mengindikasikan bahwa pemustaka berusaha mengatasi keterbatasan hasil pencarian dengan menyesuaikan langkah yang dianggap paling relevan dengan kebutuhannya.

Dalam model perilaku informasi Wilson (1999), tindakan tersebut dapat dipahami sebagai bagian dari proses pemenuhan kebutuhan informasi, ketika hambatan atau hasil yang belum memadai mendorong individu mengubah strategi pencariannya. Dengan demikian, keberhasilan pencarian tidak hanya bergantung pada kata kunci yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan pemustaka mengevaluasi hasil dan menentukan langkah lanjutan. Temuan ini sekaligus menunjukkan pentingnya pengembangan fungsi pencarian, ketepatan metadata, ketersediaan filter, serta kemudahan navigasi pada perpustakaan digital. Dukungan tersebut perlu disertai peningkatan literasi informasi agar pemustaka mampu memilih sumber yang relevan, menilai kredibilitas informasi, dan menggunakan alternatif pencarian secara tepat.

5. Pengalaman Penggunaan, Kendala, dan Upaya Mengatasinya

Secara umum, responden menilai perpustakaan digital memberikan kemudahan dalam mencari informasi. Layanan ini dianggap praktis karena dapat diakses tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Namun, responden juga menyampaikan sejumlah kendala, seperti jaringan internet yang lambat, gangguan aplikasi, keterbatasan koleksi, akses dokumen yang terbatas, dan hasil pencarian yang kurang relevan.

Salah satu responden menyampaikan:

“Sejauh ini pengalamannya membantu dan praktis. Plusnya: bisa akses kapan aja, koleksinya lengkap, dan sumbernya lebih terpercaya daripada Google biasa. Minusnya: kadang koneksi lemot dan ada beberapa jurnal yang aksesnya terbatas / harus login lagi. Tapi secara keseluruhan sangat memudahkan buat cari referensi tugas dan riset.” (Pemustaka 2)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi keunggulan perpustakaan digital, sedangkan kendala jaringan dan keterbatasan akses menjadi hambatan dalam pemanfaatannya. Dengan demikian, keberadaan layanan digital perlu didukung oleh sistem yang stabil dan mekanisme akses koleksi yang jelas.

Responden lain menyatakan:

“Awalnya bingung karena hasilnya kebanyakan jadi membuat sedikit membingungkan tapi saya suka karena kita tidak perlu datang ke perpustakaan.” (Pemustaka 3)

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa banyaknya hasil pencarian dapat menimbulkan kesulitan apabila pengguna belum mengetahui cara menyaring dokumen. Situasi ini memperlihatkan pentingnya fitur pencarian yang mudah dipahami, termasuk pilihan penyaringan berdasarkan jenis koleksi, tahun terbit, atau kategori subjek.

Temuan mengenai pengalaman pengguna tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian Aprilia et al. (2024) mengenai evaluasi pengalaman pengguna aplikasi iPusnas. Meskipun platform dan karakteristik layanan yang diteliti perlu dibedakan, kajian tersebut relevan sebagai rujukan untuk menempatkan pengalaman pengguna sebagai bagian dari evaluasi layanan perpustakaan digital.

Penelitian Ayu (2024) mengenai penggunaan aplikasi iSolokKab melalui telepon pintar juga relevan untuk memperluas pembahasan tentang pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital. Sementara itu, Nugroho et al. (2024) membahas penerimaan masyarakat terhadap layanan perpustakaan digital di Kabupaten Boyolali, sehingga dapat menjadi pembanding dalam melihat penerimaan pengguna terhadap layanan digital dalam konteks masyarakat. Selain kendala teknis, responden juga mengungkapkan keterbatasan koleksi.

Salah satu responden menyatakan:

“Kendala yang pernah saya alami: koleksi e-book untuk topik tertentu masih terbatas, terkadang aplikasi loading lama atau error saat dibuka, dan beberapa buku yang saya butuhkan statusnya masih dipinjam orang lain sehingga harus masuk waiting list.” (Pemustaka 10)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hambatan pemanfaatan layanan tidak hanya berasal dari kemampuan pengguna, tetapi juga dari kondisi sistem dan ketersediaan koleksi. Ketika dokumen yang dibutuhkan tidak tersedia atau tidak dapat diakses, kebutuhan informasi pemustaka berpotensi belum terpenuhi.

Penelitian Elisa dan Yasmin (2024) mengenai efektivitas pemanfaatan koleksi digital relevan untuk mendukung pembahasan tentang pentingnya ketersediaan dan pemanfaatan koleksi. Di samping itu, Irfandari dan Sa’diyah (2024) dapat digunakan sebagai pembanding dalam melihat pemanfaatan sumber informasi digital dan fisik. Kedua penelitian tersebut membantu menempatkan ketersediaan koleksi dan kemudahan akses sebagai aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan.

Dalam mengatasi kendala, salah satu responden menjelaskan:

“Biasanya aku ganti keyword pakai sinonim/bahasa Inggris, refresh atau ganti jaringan kalau loading error, tanya pustakawan atau cari di sumber lain (Google Scholar) kalau masih nggak ketemu.” (Pemustaka 1)

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa responden menggunakan strategi yang berbeda sesuai dengan kendala yang dihadapi. Perubahan kata kunci dilakukan ketika hasil pencarian tidak sesuai, sedangkan penggantian jaringan dilakukan ketika terjadi gangguan akses. Apabila informasi belum ditemukan, responden memilih mencari melalui sumber lain atau meminta bantuan pustakawan.

Wilson (1999) dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa perilaku pencarian informasi perlu dipahami dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi proses pencarian. Dalam penelitian ini, keterbatasan koleksi, kendala teknis, dan hasil pencarian yang kurang relevan menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman responden dalam memanfaatkan layanan.

Berdasarkan temuan tersebut, pengembangan perpustakaan digital perlu mencakup perbaikan teknis dan peningkatan kualitas layanan. Perbaikan teknis dapat dilakukan melalui peningkatan stabilitas sistem, kecepatan akses, dan akurasi pencarian. Sementara itu, peningkatan layanan dapat dilakukan melalui penambahan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka, penyediaan panduan penggunaan, serta pemberian bantuan penelusuran oleh pustakawan.

6. Sintesis Hasil dan Pembahasan

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku informasi pemustaka pada Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan merupakan proses yang saling berkaitan antara kebutuhan informasi, strategi pencarian, dan evaluasi informasi. Proses tersebut tidak berhenti ketika dokumen ditemukan, tetapi berlanjut pada penilaian terhadap relevansi dan kredibilitas sumber sebelum informasi digunakan. Hal ini sejalan dengan model perilaku informasi Wilson (1999), yang memandang pencarian informasi sebagai bagian dari upaya individu dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa keberhasilan pencarian tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemustaka dalam merumuskan kata kunci, tetapi juga oleh dukungan sistem perpustakaan digital. Hasil pencarian yang kurang relevan, keterbatasan koleksi, serta gangguan akses dan sistem dapat menghambat pemenuhan kebutuhan informasi. Ketika menghadapi kendala tersebut, pemustaka melakukan penyesuaian strategi atau mencari sumber alternatif. Kondisi ini menunjukkan adanya interaksi antara perilaku pengguna dan kualitas layanan, sehingga kendala pencarian perlu dipahami dari kedua sisi tersebut.

Dari perspektif pengembangan layanan, temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan akurasi penelusuran, kelengkapan koleksi, kestabilan akses, dan kemudahan navigasi. Pengelola juga perlu menyediakan informasi bibliografis yang memadai serta panduan pencarian agar pemustaka dapat menemukan dan mengevaluasi sumber secara lebih efektif. Selain perbaikan teknis, penguatan literasi informasi penting agar pengguna mampu menilai relevansi dan kredibilitas informasi secara mandiri, bukan hanya mengandalkan kemudahan akses atau tampilan hasil pencarian.

Penelitian ini memberikan gambaran kontekstual mengenai perilaku informasi 13 responden berusia 22–23 tahun yang menggunakan layanan perpustakaan digital tersebut. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini melalui pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antara literasi informasi, strategi pencarian, dan keberhasilan penelusuran. Selain itu, analisis log pencarian dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola kata kunci, frekuensi pengulangan pencarian, serta kecenderungan pengguna ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai. Pendekatan tersebut dapat memberikan bukti empiris tambahan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan perpustakaan digital.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku informasi pemustaka pada Perpustakaan Digital Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan mencakup proses mengenali kebutuhan informasi, menentukan strategi pencarian, mengevaluasi relevansi dan kredibilitas sumber, serta menyesuaikan strategi ketika hasil pencarian tidak sesuai. Perpustakaan digital dimanfaatkan karena memberikan kemudahan dan fleksibilitas akses, tetapi pemustaka masih menghadapi kendala berupa hasil pencarian yang kurang relevan, keterbatasan koleksi, serta gangguan akses dan sistem. Temuan ini menegaskan bahwa pemenuhan kebutuhan informasi tidak hanya bergantung pada keterampilan pemustaka, tetapi juga pada kualitas sistem penelusuran dan dukungan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan akurasi pencarian, kelengkapan koleksi, kestabilan akses, dan kemudahan navigasi, disertai penguatan literasi informasi pengguna. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antara literasi informasi, strategi pencarian, dan keberhasilan penelusuran, serta menganalisis log pencarian untuk mengidentifikasi pola penggunaan kata kunci, pengulangan pencarian, dan jenis kendala yang dialami pengguna. Hasil tersebut dapat menjadi dasar evaluasi yang lebih terukur dalam pengembangan layanan perpustakaan digital dan kearsipan.

Daftar Pustaka

- Aprilia, N. A., Faruqi, A., & Mukaromah, S. (2024). Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi mobile perpustakaan digital iPusnas menggunakan metode UX Honeycomb. *JSil: Jurnal Sistem Informasi*, 11(2). <https://doi.org/10.30656/jsii.v11i2.9196>
- Diana, M., Teguh, & Saputra, A. H. (2024). Pengaruh Kemampuan Literasi Informasi Mahasiswa Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Universitas Terbuka Terhadap Perilaku Pencarian Informasi. *TIK ILMEU: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 65–74. <https://doi.org/10.29240/tik.v8i1.8810>
- Elisa, M., & Yasmin, N. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Layanan Koleksi Digital pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *TIK ILMEU: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2), 151–162. <https://doi.org/10.29240/tik.v8i2.10868>
- Ginting, R. T., Santoso, S. P., & Timoria, F. (2024). Community Information Behavior in the Era of Information Disclosure. *International Journal Of Application on Social Science and Humanities*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.24912/ijassh.v2i1.29456>
- Iqbal, M., & Wahyuni, S. (2026). Analisis Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa Dalam Mengakses Koleksi Digital di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 5(1), 17–23. <https://doi.org/10.31958/jipis.v5i1.16851>
- Irfandari, A. N., & Sa'diyah, H. (2024). Analisis Perbandingan Efektivitas Pemanfaatan Sumber Informasi Di Perpustakaan Fisik Dan Digital. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 97–110. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v5i2.23517>
- Krismayani, I., & Mafar, F. (2024). Tren Pencarian Informasi Masyarakat Indonesia Menggunakan Google Search Engine. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 10(1), 53–60. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v10i1.55156>
- Muchtarom, K. H., & Wulandari, E. R. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Layanan Koleksi Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran di Era Digital. *Journal of Library and Information Science*, 7(1), 67–85. <https://doi.org/10.18326/pustabibli.v7i1.67-85>
- Nugroho, R. A., Pratiwi, H. I., Prakoso, S. G., & Rahmawati, A. D. (2024). Public Acceptance of Digital Library Services in Boyolali Regency. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 12(1), 25–38. <https://doi.org/10.24252/kah.v12i1a3>
- Pasha, A., & Antasari, I. W. (2025). Perilaku Pencarian Informasi di Era Digital: Pendekatan Bibliometrika. *Library Insights Journal*, 2(1), 57–68. <https://doi.org/10.15408/lij.v2i1.50255>
- Rodiah, S., Ariani, A. K., Nazar, M. A., & Tyas, Z. W. (2024). Hubungan Kebutuhan Informasi dengan Perilaku Pencarian Informasi pada Website Kandaga Universitas Padjadjaran. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 10(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v10i1.54732>
- Rusli, F. A., Indah, R. N., & Syam, R. Z. A. (2024). Analysis of the Ellis Model on Information Seeking Behavior of Library Science Department Students of Nusantara Islamic University on the Determination of Internship Places. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 115–127. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v4i2.21003>
- Sakila, S., & Purwaningtyas, F. (2024). Perilaku pencarian informasi mahasiswa ilmu perpustakaan dalam pemanfaatan e-resources. *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 9(2), 15–24. <https://doi.org/10.33084/bitnet.v9i2.7583>
- Sugiono, S. (2024). Peran Gawai Mobile Dalam Mendukung Layanan Informasi Perpustakaan Digital Yang Terpersonalisasi. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 42(1), 101–117. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i1.763>
- Tarigan, R. A., & Yasmin, N. (2024). Pemetaan Publikasi Perilaku Pencarian Informasi Menggunakan Analisis Bibliometrik. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2), 387–401. <https://doi.org/10.17977/um008v8i22024p387-401>
- Wahhaj, I. S., Anwar, R. K., & Rukmana, E. N. (2025). Peran Perpustakaan Digital dalam Proses Pembelajaran Digital Natives. *Media Pustakawan*, 32(1), 1–14. <https://doi.org/10.37014/medpus.v32i1.5349>

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>