



## **Tingkat Keberhasilan Program Pendidikan Pengguna (*User Education*) di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember bagi Mahasiswa Tingkat Akhir**

### ***Success Rate of User Education Programs in Institut Teknologi Sepuluh Nopember Library for Final-year Student***

**Dwi Khusniatul Izzah**

Departemen Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Airlangga, Surabaya-Indonesia

[Ikhusniatul1309@gmail.com](mailto:Ikhusniatul1309@gmail.com)

Received: 12<sup>th</sup> May 2021; Revised: 7<sup>th</sup> June 2021; Accepted: 14<sup>th</sup> June 2021; Available  
Online: 20<sup>th</sup> June 2021; Published Regularly: 20<sup>th</sup> June 2021

#### **Abstrak**

**Latar belakang:** Program pendidikan pengguna merupakan salah satu bentuk upaya perpustakaan perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan literasi informasi pemustaka, khususnya mahasiswa. Program pendidikan pengguna perpustakaan dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pembinaan kepada mahasiswa agar dapat memanfaatkan perpustakaan dan melakukan penelusuran informasi secara efektif dan efisien. Pada umumnya program pendidikan pengguna perpustakaan perguruan tinggi diperuntukkan bagi seluruh pemustaka, namun terdapat pula program yang memang diperuntukkan bagi kalangan mahasiswa, termasuk mahasiswa tingkat akhir. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui efektivitas program pendidikan pengguna di Perpustakaan ITS, utamanya pada kalangan mahasiswa tingkat akhir, serta mencari tahu dampak dari efektivitas program tersebut terhadap penyelesaian tugas akhir mahasiswa ITS. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, dengan metode *purposive random sampling* sebagai metode pengambilan sampel dan mahasiswa tingkat akhir Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagai populasi penelitian. Penelitian dilakukan dengan menggunakan model efektivitas program dari Kirkpatrick, yang mana pada model tersebut efektivitas sebuah program dapat diketahui melalui empat level yakni *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari empat level tersebut telah masuk dalam kategori tinggi, sedangkan terdapat satu level yang masuk dalam kategori sedang, yakni level *behavior*. **Kesimpulan:** Apabila dilihat secara keseluruhan maka dapat dikatakan bahwa program pendidikan pengguna di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember telah efektif, namun perlu adanya perhatian terhadap aksesibilitas layanan agar apa yang telah dipelajari oleh pemustaka pada program tersebut bisa menjadi kebiasaan dan menghasilkan tingkatan *behavior* yang tinggi.

**Kata Kunci:** Model Kirkpatrick, Reaction, Learning, Behavior, Result, Mahasiswa ITS

---

**How to cite:** Izzah, D. K. (2021). Tingkat Keberhasilan Program Pendidikan Pengguna (*User Education*) di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Bagi Mahasiswa Tingkat Akhir. *Palimpsest: Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 12(1), 32-43. <https://doi.org/10.20473/pjil.v12i1.26819>

Open Access under Creative Commons Attribution Non Commercial Share Alike 4.0 International License (CC-BY-NC-SA)

### Abstract

**Background:** The user education program is one of the university library's efforts in improving the information literacy skills of users, especially students. The user education program aims to guide students so that they can take advantage of the library and carry out information searches effectively and efficiently. In general, user education programs in university libraries are intended for all users, but some programs are intended for students, including final-year students. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the effectiveness of the user education program in the ITS Library, especially among final year students, and to find out the impact of the effectiveness of the program on the completion of the final project of ITS students. **Methods:** This research uses a descriptive quantitative research method, with purposive random sampling method as the sampling method, and final-year students of the Institut Teknologi Sepuluh Nopember as the research population. The research was conducted using Kirkpatrick's program effectiveness model, in which the effectiveness of a program can be determined through four levels, namely reaction, learning, behavior, and results. **Results:** The results showed that three of the four levels were in the high category, while there was one level that was in the medium category, to be specific the behavior level. **Conclusion:** On the whole, the user education program at the Library of Institut Teknologi Sepuluh Nopember has been effective, but there is attention needed to service accessibility so that what users have learned in the program can become a habit and have a high level of behavior as an outcome

**Keywords:** Kirkpatrick model, Reaction, Learning, Behavior, Result, ITS students

## Pendahuluan

Program pendidikan pengguna (*user education*) merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam melakukan penemuan informasi secara efektif dan efisien. Menurut Sulisty-Basuki(2004) pendidikan pengguna memiliki beberapa tujuan di antaranya, 1) Mengembangkan keterampilan pemakai yang diperlukan untuk dapat menggunakan perpustakaan atau pusat dokumentasi, 2) Mengembangkan keterampilan tersebut untuk mengidentifikasi masalah informasi yang dihadapi pemakai, 3) Merumuskan kebutuhannya sendiri, 4) Mengidentifikasi kisaran kemungkinan sumber informasi yang tersedia dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, serta menilai ketepatan, kekuatan dan kelemahan masing-masing sumber informasi yang ada, dan 5) Mampu menghadapi perbedaan informasi yang disediakan oleh sumber yang berlainan dan mengasimilasi, mengumpulkan, menyajikan, dan menerapkan informasi. Banyaknya koleksi informasi perpustakaan yang beragam mengharuskan pengguna untuk memiliki kemampuan dalam melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat, untuk itu pendidikan pengguna sangat dibutuhkan oleh pengguna agar terampil dalam menggunakan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara maksimal. Kemampuan tersebut tentunya sangat dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan, salah satunya mahasiswa, dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka terutama mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau yang biasa dilakukan oleh paramahasiswa tingkat (semester) akhir.

Perpustakaan menjadi salah satu tempat yang akan dituju oleh mahasiswa tingkat akhir dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka, hal ini dikarenakan perpustakaan menyediakan sumber informasi yang lengkap melalui koleksinya baik koleksi cetak maupun noncetak. Menurut Hasibuan (2016), mahasiswa tingkat akhir masih memiliki

kesulitan dalam menemukan referensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas akhir, dan salah satu tempat yang mereka gunakan untuk mencari referensi tersebut adalah melalui perpustakaan. Hal tersebut telah dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Seandy Irawan (2005), bahwa mahasiswa yang memiliki antusiasme yang tinggi untuk belajar dan berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa semester tujuh. Qianxiu Liu, Patrick Lo & Hiroshi Itsumura (2016) menemukan bahwasanya dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi penelitiannya, mahasiswa akan mencari dari berbagai sumber yakni melalui Google 36,5%, bertanya pada pustakawan 23,1%, bertanya pada teman kelas 17,3%, bertanya pada dosen 19,2%, dan bertanya pada pustakawan perpustakaan umum 1,9%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, pustakawan perpustakaan masih menjadi salah satu acuan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi.

Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki kesadaran akan pentingnya menyelenggarakan pendidikan pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya program pendidikan pengguna yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, mulai dari orientasi perpustakaan (*library orientation*), instruksi perpustakaan (*library instruction*), dan juga instruksi bibliografi (*bibliographic instruction*). Hal tersebut dilakukan oleh pustakawan dalam rangka meningkatkan kemampuan literasi mahasiswa atau pemustakanya. Namun, berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ludfi Zahroun Naghfiroh (2016) masih terdapat beberapa mahasiswa ITS yang belum atau tidak menerima pendidikan pengguna dari perpustakaan, yakni sebanyak 48% dari total 100 responden yang digunakan. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat akan pentingnya program pendidikan pengguna perpustakaan tersebut bagi proses akademik mereka. Pada penelitian yang sama, diungkap bahwa masih terdapat mahasiswa ITS yang memiliki kemampuan ‘kurang mampu’ dan ‘tidak mampu’ dalam menggunakan OPAC masing-masing sebanyak 27% dan 8%. Temuan tersebut perlu menjadi perhatian, mengingat penggunaan OPAC merupakan salah satu instrumen awal yang harus dikuasai untuk melakukan penemuan informasi dan pemanfaatan perpustakaan secara efektif. Mengenai kemampuan dalam mengakses jurnal elektronik (*e-journal*) perpustakaan, mahasiswa ITS yang berada pada tataran ‘kurang mampu’ dan ‘tidak mampu’ masing-masing memiliki persentase 33% dan 7%. Padahal pembelajaran terkait dengan akses *e-journal* yang dimiliki oleh perpustakaan ITS telah diberikan pada salah satu program pendidikan pengguna yaitu *e-resource class*, yang tujuannya mahasiswa diajarkan tentang bagaimana cara mengakses *e-journal* yang dimiliki dan dilanggan oleh perpustakaan ITS.

Selain program yang telah disebutkan di atas, Perpustakaan ITS juga menyelenggarakan program *reference manager class*, di mana pada program tersebut mahasiswa/pemustaka diajarkan tentang bagaimana cara membuat sitasi dari suatu tulisan dengan baik dan benar serta cara untuk membuat bibliografi suatu karya ilmiah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Ludfi Zahroun Naghfiroh (2016) mengungkapkan bahwa, kemampuan sebagian mahasiswa ITS dalam membuat sitasi dan mengutip masih berada pada tataran ‘kurang mampu’ dan ‘tidak mampu’ dengan masing-masing memiliki persentase sebanyak 15% dan 4% dari total 100 responden. Sedangkan dalam aspek penulisan bibliografi, terdapat beberapa mahasiswa yang memiliki kemampuan pada tataran ‘kurang mampu’ dan ‘tidak mampu’ yaitu masing-masing sebanyak 12% dan 2%. Hal

tersebut tentunya merupakan suatu angka yang kecil, namun dengan adanya berbagai program yang telah disediakan oleh perpustakaan yang dilakukan secara efektif, diharapkan bisa lebih diperkecil lagi angka tersebut.

Mahasiswa tingkat akhir merupakan mahasiswa yang mulai mengerjakan tugas akhir perkuliahan dan dihadapkan pada kebutuhan informasi ilmiah yang mumpuni untuk menunjang referensi tugas akhir. Oleh karena itu kemampuan mengakses informasi ilmiah akan sangat dibutuhkan oleh mahasiswa tingkat akhir. Mahasiswa juga diharuskan memiliki kemampuan dalam hal membuat sitasi dan menuliskan sumber referensi suatu hasil penelitian atau karya ilmiah lain yang dijadikan sebagai bahan pendukung asumsi penelitian mereka. Perpustakaan sebagai salah satu sumber utama mahasiswa dalam pencarian referensi diharapkan dapat memberikan pelayanan berdasarkan pada kebutuhan penggunaannya, termasuk dalam hal pendidikan pengguna. Berdasarkan fenomena dan berbagai data temuan yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa program pendidikan pengguna yang dilakukan oleh Perpustakaan ITS telah berjalan, namun belum sepenuhnya berhasil menjangkau seluruh mahasiswa ITS. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui efektivitas program pendidikan pengguna di Perpustakaan ITS, utamanya pada kalangan mahasiswa tingkat akhir, serta mencari tahu dampak dari efektivitas program tersebut terhadap penyelesaian tugas akhir mahasiswa ITS.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Menurut Bungin (2005), penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi, situasi, dan berbagai faktor yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer dan didukung dengan wawancara secaralangsung kepada responden.

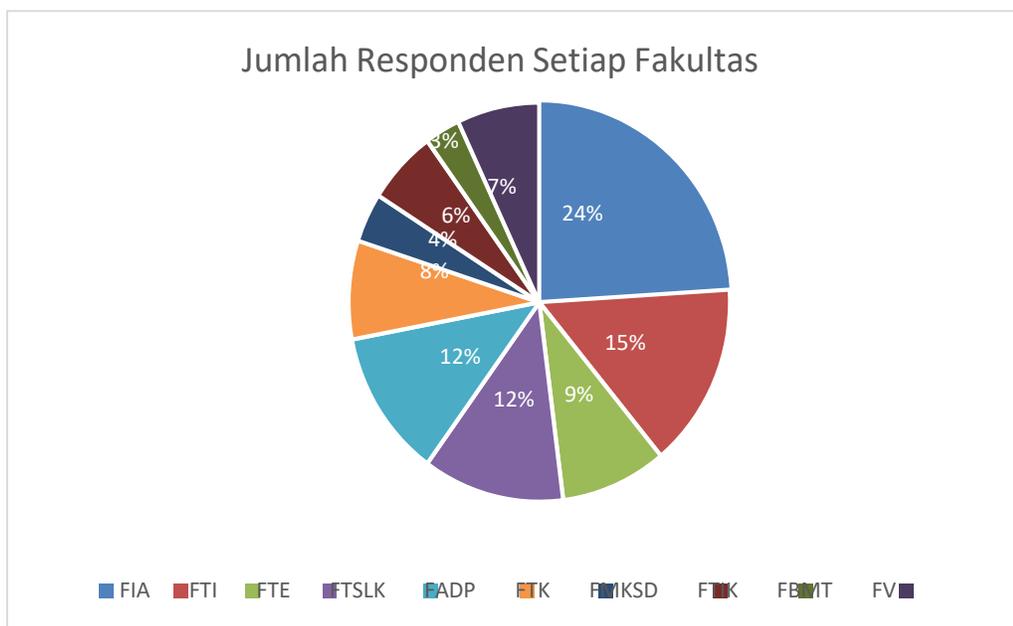
Adapun pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan metode yang digunakan untuk mengambil sample tertentu, yakni dengan melihat responden berdasarkan atas pertimbangan tertentu seperti tingkah laku, karakteristik dan ciri-cirinya (Sugiyono, 2008). Sedangkan, data responden yang diambil sebanyak 100 mahasiswa dari berbagai fakultas di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Penelitian ini dilakukan di ITS dengan pertimbangan bahwa Perpustakaan ITS merupakan salah satu perpustakaan yang telah memiliki program pendidikan pengguna (*user education*).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Efektivitas Program Pendidikan Pengguna (*User Education*)

Menurut Mahmudi (2005), efektivitas diartikan sebagai suatu hubungan antara *output* dan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi, program, atau kegiatan. Secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai sebuah tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi dalam melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya



**Gambar 1.**  
*Charts data responden*

atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1977). Secara umum, pengukuran efektivitas program dapat dilihat melalui keberhasilan program, keberhasilan sasaran program, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Kirkpatrick (1998) menyatakan bahwa efektivitas program dapat dilihat melalui empat level evaluasi yakni *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*.

### 1. *Reaction*

Level ini mengukur bagaimana reaksi peserta terhadap program kegiatan. Reaksi yang positif menunjukkan bahwa mereka puas terhadap program kegiatan yang diberikan. Pada tingkat ini juga peserta dapat menemukan program yang menguntungkan, menarik, dan relevan dengan kebutuhan mereka.

Dari hasil penelitian ini, level *reaction* mendapat nilai rata-rata 3,74 dan masuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil perolehan nilai rata-rata tersebut dapat digambarkan bahwa mahasiswa tingkat akhir memberikan respon yang baik atau positif terhadap beberapa program yang telah mereka ikuti. Keberhasilan suatu program tidak akan terlepas dari minat, perhatian, dan motivasi dari peserta program. Dalam hal ini, mahasiswa tingkat akhir sebagai peserta program memberikan respon yang positif terhadap program yang mereka ikuti, artinya mereka merasa bahwa program yang telah mereka ikuti menyenangkan dan memuaskan, serta mereka merasa tertarik dengan berbagai kegiatan pada program pendidikan pengguna yang diadakan oleh perpustakaan. Selain itu dengan adanya respon yang positif dari peserta dapat menumbuhkan motivasi dari peserta untuk mengikuti program yang diadakan dengan baik.

## 2. *Learning*

Level ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penambahan pengetahuan, meningkatnya keterampilan, atau perubahan sikap peserta setelah mengikuti program kegiatan. Peserta dikatakan telah belajar apabila pada dirinya telah terjadi perubahan sikap atau perbaikan pengetahuan dan sejauh mana peserta mengubah sikap, meningkatkan pengetahuan atau keterampilan sebagai hasil dari mengikuti program pendidikan pengguna. Tanpa adanya hal tersebut program dapat dikatakan gagal.

Hasil nilai rata-rata pada level *learning* ini adalah sebesar 3,62 dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa ITS tingkat akhir dapat memahami apa yang disampaikan oleh pustakawan pada kegiatan program pendidikan pengguna dan menjadikan itu semua sebagai pengetahuan baru dan mampu mengubah sikap mereka sebagai hasil dari menghadiri program tersebut.

## 3. *Behavior*

Level ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana perubahan dalam perilaku yang terjadi setelah peserta mengikuti program kegiatan tersebut. Perubahan perilaku bisa saja langsung terjadi setelah mengikuti program karena adanya kesempatan untuk itu, namun bisa saja tidak terjadi. Pada level ini lebih menekankan pada perubahan kemampuan, yang mana dinilai melalui kesempatan dalam membagi pengetahuan tentang materi yang didapatkan ketika mengikuti program dan menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari.

Penelitian ini menunjukkan total nilai rata-rata pada level *behavior* yaitu sebesar 3,32 dan masuk ke dalam kategori sedang. Di mana dapat dikatakan bahwa mayoritas mahasiswa ITS tingkat akhir cukup menerapkan apa yang telah dipelajari di program pendidikan pengguna perpustakaan, atau dalam kata lain mereka belum sepenuhnya menerapkan semua hal yang telah mereka pelajari, karena melihat kebutuhan dan jadwal kegiatan mahasiswa tersebut di luar perpustakaan. Hal ini dapat dilihat salah satunya pada intensitas mengakses layanan *e-resource* yang masih masuk dalam kategori rendah. Walau demikian, tidak dapat ditarik kesimpulan bahwa program pendidikan pengguna di Perpustakaan ITS kurang efektif karena reaksi mungkin telah menguntungkan, pembelajaran mungkin telah dicapai, namun kondisi perilaku dan hasil mungkin saja belum terjadi.

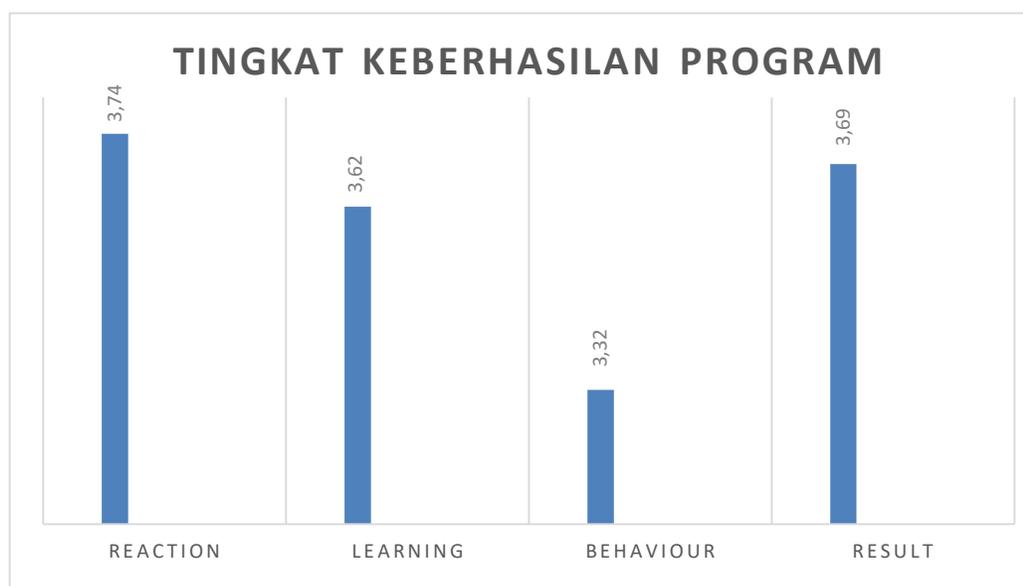
## 4. *Result*

Level ini merupakan hasil akhir yang terjadi setelah peserta mengikuti program kegiatan. Hasil dapat didefinisikan hasil akhir yang terjadi disebabkan oleh peserta menghadiri program. Sehingga hasil akhir dari mahasiswa yang mengikuti program tersebut adalah dampak yang ditimbulkan setelah mereka mengikuti program tersebut. Level ini lebih pada mengukur dampak atau *outcome* yang didapat setelah mengikuti program.

Program pendidikan pengguna secara umum memberikan informasi dan pengenalan terkait dengan layanan dan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Hal tersebut bertujuan agar mahasiswa dapat memanfaatkannya dengan

semaksimal mungkin. Pada level *result* di sini mendapatkan total nilai rata-rata sebesar 3,69 dan masuk ke dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mahasiswa tingkat akhir telah mendapatkan dampak yang positif dari diadakannya program pendidikan pengguna perpustakaan.

Secara keseluruhan berdasarkan pada hasil analisis data yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwasanya hasil dari empat tingkatan model Kirkpatrick yang digunakan pada penelitian ini mendapatkan hasil tinggi pada tiga tingkatan, namun masih terdapat satu tingkatan yang memberikan hasil sedang, yakni tingkat perilaku. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya mahasiswa menyambut positif dengan adanya program pendidikan pengguna yang diberikan oleh perpustakaan yang mana hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil tinggi pada tingkatan reaksi, mahasiswa merasa bahwa materi yang diberikan pada program tersebut telah dapat dimengerti dengan baik yang dibuktikan dengan hasil yang tinggi pada tingkatan pembelajaran, mahasiswa masih belum menjadikan apa yang mereka dapatkan pada program tersebut sebagai kebiasaan hal tersebut dibuktikan dengan hasil tingkatan perilaku yang masih dalam tataran sedang, namun meskipun begitu mahasiswa telah mendapatkan manfaat dari diadakannya program pendidikan tersebut.



**Gambar 2.**

Tingkat keberhasilan program pendidikan pengguna

## **Pembahasan**

### **Dampak Efektivitas Program Pendidikan Pengguna terhadap Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa**

Menurut Gorys Keraf dalam Otto Soemarwoto (1998), dampak adalah suatu pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya di masyarakat, sehingga akan membawa akibat

terhadap perubahan positif maupun negatif. Sedangkan Otto Soemarwoto menyatakan bahwa, dampak merupakan suatu perubahan yang terjadi akibat dari suatu aktivitas. Aktivitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisik, maupun biologis dan aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Dampak menurut Hosio (2007) diartikan sebagai perubahan nyata pada tingkah laku atau sikap yang dihasilkan oleh keluaran kebijakan. Berdasarkan pada pengertian tersebut maka dampak merupakan suatu perubahan yang nyata akibat dari keluarnya kebijakan terhadap sikap atau tingkah laku. Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian dampak menurut para ahli di atas adalah dampak merupakan suatu perubahan yang terjadi akibat dari suatu aktivitas atau tindakan yang telah dilaksanakan sebelumnya. Terkait dengan permasalahan pada penelitian ini, dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat adanya program pendidikan pengguna perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan ITS kepada mahasiswa. Melihat adanya dampak yang terjadi sebelum dan setelah mahasiswa mengikuti program tersebut dan bagaimana pengaruhnya terhadap proses pendidikan mereka, terutama dalam hal penyelesaian penulisan tugas akhir.

Pada beberapa penelitian yang pernah dilakukan terkait program pendidikan pengguna perpustakaan di beberapa perpustakaan perguruan tinggi menunjukkan hasil yang positif, seperti halnya penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Airlangga oleh Vanesia Aurora (2017) yang menunjukkan bahwasanya program pendidikan pengguna yang dilaksanakan oleh pihak Perpustakaan Universitas Airlangga sangat efektif dalam memberikan pengenalan terkait lingkungan yang ada di Perpustakaan. Penelitian oleh Sutriyono (2017) dengan judul *Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Pemustaka Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu* juga menghasilkan hasil yang positif, di mana pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa program pendidikan pengguna perpustakaan memiliki kontribusi yang efektif dalam memberikan pemahaman dan arahan tentang pemanfaatan sumber daya perpustakaan serta mampu meminimalisasi pelanggaran-pelanggaran yang terjadi di perpustakaan dan menciptakan pemustaka yang tertib dan disiplin dalam mengakses informasi.

Penelitian lain dengan topik yang sama, yakni efektivitas pendidikan pengguna, oleh Elvi Nurfida (2016) juga menunjukkan bahwa program pendidikan pengguna perpustakaan sangat efektif untuk menambah pengetahuan mahasiswa terkait akses informasi. Adapun pengetahuan akses informasi yang harus dimiliki oleh pemustaka adalah kemampuan dalam menentukan strategi penelusuran informasi dan kemampuan dalam melakukan temu kembali informasi. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Pradhika (2014) menyatakan bahwa program pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh pemustaka. Hal ini mencakup beberapa kawasan perilaku yakni 1) Kawasan perilaku pengetahuan, pemustaka memiliki kemampuan untuk mengetahui cara pemanfaatan layanan perpustakaan, memahami status keanggotaan perpustakaan, memahami dan menaati peraturan yang diterapkan, dan memahami fasilitas layanan yang disediakan perpustakaan, 2) Kawasan perilaku sikap, merupakan kemampuan pemustaka dalam mengartikan perpustakaan sebagai sarana untuk mencari informasi dan belajar, sehingga perpustakaan akan selalu menjadi tempat utama dalam pencarian informasi, 3) Kawasan perilaku ketrampilan, merupakan kemampuan pemustaka untuk menggunakan layanan perpustakaan semaksimal

mungkin, merawat dan menjaga koleksinya.

Berdasarkan pada kumpulan hasil penelitian yang telah dijabarkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa program pendidikan pengguna yang efektif dapat memiliki beberapa dampak yang dapat dirasakan baik dari sisi perpustakaan maupun pengguna yaitu memberikan pengenalan lingkungan perpustakaan, memberikan arahan dan pemahaman terkait pemanfaatan sumber daya perpustakaan, menambah pengetahuan pemustaka terkait akses informasi, dan meningkatkan pemanfaatan layanan di perpustakaan.

Dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir selain membutuhkan kemampuan dalam melakukan penelusuran informasi secara efektif dan efisien, mahasiswa juga perlu memahami teknik-teknik penulisan ilmiah, termasuk teknik membuat sitasi dan menulis bibliografi. Penelitian terkait dengan kemampuan dalam menulis skripsi sebagai tugas akhir yang dilakukan oleh Indarto (2012) menunjukkan hasil bahwa besaran tingkat kesalahan karya tulis ilmiah/tugas akhir mahasiswa dengan tingkat kesalahan yang termasuk kategori tinggi menyangkut dua aspek yakni masalah penggunaan bahasa Indonesia dan penulisan daftar pustaka. Selain itu, pada penelitian tersebut juga menyebutkan bahwasanya struktur laporan, cara mengutip, penulisan kesimpulan, dan konsistensi format serta isi karya ilmiah juga menjadi aspek yang sering terjadi kesalahan.

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa cara mengutip dan pembuatan daftar pustaka masih menjadi hal yang perlu dipelajari lagi lebih dalam. Namun saat ini cara membuat sitasi maupun membuat bibliografi telah dipermudah dengan adanya *Reference Management Software*, yang mana *software* tersebut dapat digunakan oleh mahasiswa untuk mempermudah membuat sitasi dan bibliografi. Untuk itu dengan adanya program pendidikan pengguna berupa *reference manager class* yang diadakan oleh Perpustakaan ITS sangat dibutuhkan oleh mahasiswa saat ini terutama bagi mahasiswa tingkat akhir.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data penelitian ini untuk mengetahui dampak dari efektivitas program pendidikan pengguna terhadap penyelesaian skripsi mahasiswa tingkat akhir, diperoleh total nilai rata-rata sebesar 4,03 dan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya program pendidikan pengguna yang diadakan oleh Perpustakaan ITS dapat memberikan dampak positif bagi mahasiswa tingkat akhir, yakni membantu dan mempermudah untuk penyelesaian tugas akhir. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, program pendidikan pengguna yang dilakukan oleh Perpustakaan ITS telah efektif dan memiliki dampak yang positif pada penyelesaian penulisan tugas akhir mahasiswa.

## Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil temuan data dan analisa yang dilakukan pada penelitian ini, maka peneliti membuat suatu kesimpulan yang berasal dari beberapa hasil temuan data sebagai jawaban dari rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini, adapun kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Efektivitas pendidikan pengguna perpustakaan pada kalangan mahasiswa tingkat akhir ITS yang sedang mengerjakan tugas akhir tergolong dalam kategori yang tinggi, atau dapat dikatakan bahwa program pendidikan pengguna perpustakaan tersebut telah efektif. Adapun untuk perolehan hasil yang efektif tersebut dapat

dilihat dari total 4 (empat) tingkatan menurut Kirkpatrick (1998) yakni *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*.

- a. Pada level *reaction*, memperoleh hasil yang masuk dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir menerima dengan baik program pendidikan pengguna yang diadakan oleh perpustakaan. Pada tingkatan reaksi ini, mahasiswa memberikan penilaian terkait dengan program tersebut mulai dari isimateri, penyampaian pemateri dan alur jalannya pelaksanaan program.
- b. Pada level *learning*, memperoleh hasil yang masuk dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir telah dapat memahami tentang apa saja yang diterima ketika mengikuti program pendidikan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan adanya perubahan sikap serta penambahan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki mahasiswa sebagai hasil dari menghadiri program pendidikan pengguna yang diadakan oleh perpustakaan ITS. Dalam tingkatan belajar ini mahasiswa mendapatkan pengetahuan baru terkait dengan pemanfaatan layanan dan fasilitas perpustakaan secara efektif dan efisien, pemanfaatan layanan *e-resource* perpustakaan secara maksimal dan penggunaan *reference management software*.
- c. Pada level *behavior*, memperoleh hasil yang masuk dalam kategori sedang, yang menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir telah cukup menerapkan hal-hal yang mereka pelajari di program pendidikan pengguna perpustakaan. Pada level ini mahasiswa belum sepenuhnya menerapkan hal-hal yang telah dipelajari karena melihat dari kebutuhan yang dimiliki oleh mahasiswa selama kegiatan perkuliahan, terutama kebutuhan mahasiswa terkait penelusuran informasi secara cepat. Layanan *e-resource* perpustakaan dirasa masih membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan Google yang membuat mahasiswa lebih memilih mengakses Google untuk melakukan penelusuran informasi dibandingkan dengan *e-resource* perpustakaan.
- d. Pada level *result*, memperoleh hasil yang masuk dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir telah memperoleh hasil yang memuaskan dari diadakannya program pendidikan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan dan kemandirian mahasiswa dalam memanfaatkan berbagai layanan dan fasilitas perpustakaan, termasuk *e-resource*, serta bertambahnya kemampuan mahasiswa dalam memanfaatkan berbagai macam *reference management software* untuk menunjang perkuliahan.

2. Dari tiga program pendidikan pengguna perpustakaan yang diadakan oleh Perpustakaan ITS yakni program *library orientation*, *e-resource class*, dan *reference manager class*, ketiganya memiliki dampak yang baik bagi penyelesaian permasalahan mahasiswa dalam mengerjakan tugas akhir. *Library orientation* memberikan dampak positif terhadap penyelesaian tugas akhir mahasiswa dalam hal pemanfaatan layanan dan fasilitas perpustakaan untuk penelusuran referensi skripsi. Program *e-resource class* memberi dampak positif dalam hal memberikan sumber referensi baru untuk melakukan penelusuran informasi. Sedangkan, program *reference manager class* memberikan dampak yang positif pada mahasiswa dalam hal kemampuan membuat sitasi serta mengatur bibliografi.

## Referensi

- Aurora, V. (2017). *Efektivitas Pendidikan Pengguna (User Education) Perpustakaan pada kalangan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Angkatan 2016/2017*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PrenadaMedia. Campbell, J. F. (1977). On The Nature of Organizational Effectiveness.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hosio, J. E. (2007). *Kebijakan Publik dan Desentralisasi*. Yogyakarta: Laksbang.
- Indarto, W. (2012). Analisis Karya Tulis (Skripsi) Tugas Akhir Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Periode 2008/2009 dan 2009/2010. *Educhild*, 1(1), 59-66.
- Irawan, S. (2005). *Pentingnya Pendidikan Pemakai bagi Mahasiswa dalam Penelusuran Informasi Melalui Katalog Online (OPAC): Studi Kasus pada Perpustakaan Utama Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (1998). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Liu, Q., Lo, P., & Itsumura, H. (2016). Measuring the Importance of Library User Education: A Comparative Study Between Fudan University and The National Taiwan Normal. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 644-654.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Naghfiroh, L. Z. (2016). *Literasi Informasi Mahasiswa Teknik*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Nurfida, E. (2016). *Pengaruhnya terhadap Pengetahuan Akses Informasi Mahasiswa Baru S-1 Ilmu Perpustakaan Tahun Akademik 2014/2015*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Pradhika, G. O. (2014). *Pengaruh Pendidikan Pengguna (User Education) terhadap Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. 2014:

Universitas Airlangga.

Soemarwoto, O. (1998). *Analisis Mengenai Dampak Lingkungan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.

Sutriono. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Pemustaka pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. *Tik Ilmu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 61-77.

