

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori digunakan sebagai dasar konseptual atau kerangka kerja yang mendukung suatu penelitian atau pemahaman tentang suatu fenomena atau topik tertentu. Landasan teori digunakan untuk memahami permasalahan dalam penelitian ini, perlu adanya penjelasan mengenai landasan teori sebagai penguat argumentasi yang digunakan, yaitu:

2.1.1 Konsep Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai adalah suatu aktivitas yang memberikan manfaat bagi pemustaka di tengah perkembangan informasi (Sandra et al., 2020). Menurut Sutopo (1998), pendidikan pemakai perpustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan secara efektif dan efisien. Pendidikan pemakai perpustakaan bertujuan untuk membantu pemustaka dalam memperoleh keterampilan dan pengetahuan tentang bagaimana memanfaatkan koleksi perpustakaan, sehingga dapat meningkatkan prestasi akademik dan kemampuan belajar (Christianti, 2008). Pendidikan pemakai perpustakaan harus diarahkan pada pengenalan fasilitas yang dimiliki serta pengembangan keterampilan informasi pengguna, termasuk keterampilan mencari informasi, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif (Harun, 2018).

Rahayuningsih (2007) menjelaskan pendidikan pemakai yang seharusnya bisa dicapai oleh perpustakaan yaitu:

1. Media informasi bagi pemustaka

Menyampaikan kepada pemustaka tentang ketersediaan informasi dalam berbagai format, baik cetak maupun digital.

2. Memperkenalkan koleksi

Memperkenalkan kepada pemustaka berbagai jenis koleksi beserta karakteristik uniknya.

3. Memperkenalkan fasilitas

Mendorong pemustaka untuk menggunakan fasilitas dan informasi perpustakaan secara efektif dan efisien.

4. Membimbing pemustaka mencari informasi

Mengarahkan pemustaka untuk menggunakan sumber literatur dan menemukan informasi yang relevan dengan permasalahan yang mereka hadapi.

5. Memberikan pelatihan

Memberikan pelatihan atau arahan kepada pemustaka dalam penggunaan fasilitas perpustakaan dan sumber informasi untuk menguasai suatu topik, menemukan materi yang relevan, serta memecahkan masalah.

6. Meningkatkan minat baca pemustaka.

Memberikan rangsangan dan dorongan kepada pemustaka untuk memperoleh minat yang lebih besar dalam membaca.

7. Meningkatkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka.

Membangun hubungan yang lebih dekat antara pustakawan dan pemustaka dengan tujuan memperpendek jarak komunikasi dan meningkatkan keterlibatan serta kenyamanan dalam mendapatkan layanan perpustakaan.

8. Memberikan arahan kepada pemustaka

Memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada pemustaka untuk membantu mereka mengembangkan kebiasaan yang teratur dan tanggung jawab dalam memanfaatkan fasilitas serta sumber daya perpustakaan, sehingga mereka dapat secara efektif dan efisien memanfaatkan berbagai layanan perpustakaan sesuai dengan tata tertib dan norma yang berlaku.

Pendidikan pemakai di perpustakaan penting untuk memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, serta memahami cara penggunaan teknologi untuk akses dan penggunaan sumber daya informasi yang tersedia. Pelayanan yang ramah dan membantu juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memotivasi mereka untuk menggunakan kembali layanan. Untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program pendidikan pemakai perpustakaan, perlu dilakukan penentuan metode yang tepat dan efektif untuk diterapkan. Mardiastuti (2017) menyatakan bahwa efektivitas dideskripsikan sebagai pelaksanaan tindakan yang tepat, kegiatan, atau pekerjaan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, atau kondisi yang menunjukkan tingkat kesuksesan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Purnomo (2006) menyarankan bahwa suatu metode pengajaran harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Mampu mengkomunikasikan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Mampu meningkatkan minat dan motivasi seseorang untuk fokus sepenuhnya

pada materi yang diajarkan.

- c. Mampu mendorong partisipasi dengan membantu persiapan dalam pembelajaran
- d. Mampu melakukan tindak lanjut terhadap materi pembelajaran.
- e. Mampu memberikan umpan balik untuk mengukur efektivitas metode pembelajaran melalui indikator-indikator yang jelas.

Pendidikan pemakai perpustakaan memberikan keuntungan berupa kemampuan pemakai perpustakaan untuk dengan efisien menemukan informasi yang dibutuhkan, sehingga menghemat waktu dan energi. Selain itu, pendidikan pemakai juga diharuskan dapat meningkatkan minat baca para pengguna, serta memfasilitasi terbentuknya hubungan yang akrab dan komunikasi yang intensif secara informal antara petugas perpustakaan dan pengguna (Sutarno, 2005). Selain itu, memberikan contoh-contoh penggunaan yang tepat dan efektif dari layanan perpustakaan, menginspirasi pengguna agar aktif menggunakan layanan perpustakaan, serta mengajar pengguna untuk memilih sumber daya informasi yang berkualitas juga merupakan aspek krusial dalam pendidikan pemustaka di Indonesia. Pendekatan pendidikan pemustaka di Indonesia juga harus mempertimbangkan berbagai faktor budaya dan sosial yang ada di tengah masyarakat. Misalnya, variasi dalam bahasa atau tingkat pendidikan dapat memengaruhi bagaimana pengguna memahami informasi dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Karena itu, pendidikan pemustaka di Indonesia perlu sensitif terhadap keragaman dan kebutuhan yang ada di kalangan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pendidikan pemakai di perpustakaan harus

memperhatikan keberagaman dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pendidikan pemakai di perpustakaan juga harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Sebagai contoh, dengan semakin populernya media sosial, perpustakaan dapat memanfaatkan platform tersebut untuk mempromosikan layanan dan memberikan informasi kepada pengguna. Terakhir, evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan efektivitas pendidikan pemakai di perpustakaan. Evaluasi tersebut dapat mencakup pengukuran tingkat partisipasi pengguna, kepuasan pengguna, serta perubahan pengetahuan dan perilaku pengguna terkait penggunaan layanan perpustakaan. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendidikan pemakai yang diberikan.

2.1.2 Standar Kualitas Layanan Perpustakaan

Menurut Zen (2006) layanan perpustakaan berkembang seiring waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna yang berubah. Perpustakaan secara proaktif memperkenalkan koleksi bahan pustaka kepada masyarakat atau pengguna. Sistem layanan perpustakaan diatur sedemikian rupa untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan lancar dan efisien. Sistem layanan perpustakaan dapat dianggap sebagai serangkaian aktivitas yang saling terkait dan berkolaborasi satu sama lain. Siregar (2009) mengemukakan bahwa kemudahan akses dan mutu layanan merupakan faktor yang mempengaruhi kesediaan pengguna untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memastikan penyediaan akses yang sederhana dan efisien bagi pengguna serta

meningkatkan standar kualitas layanan yang disediakan.

Pemanfaatan penggunaan layanan perpustakaan bergantung pada pemahaman bahwa perpustakaan memiliki peran krusial dalam memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang mendukung kebutuhan pengetahuan dan informasi mereka. Layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak berwujud, serta tidak berhubungan dengan kepemilikan benda fisik (Luthfiyah, 2015). Layanan perpustakaan dapat diartikan penyediaan materi pustaka dan sumber informasi yang sesuai, serta memberikan berbagai layanan dan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Seiring dengan perkembangan teknologi dan evolusi perpustakaan serta berbagai fasilitas yang tersedia untuk menyediakan beragam jenis layanan perpustakaan semakin beragam, menjadikan kredibilitas perpustakaan menjadi hal yang diutamakan oleh pemustaka (Istiana, 2014).

Prabowo dan Heriyanto (2013) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi kepada pengguna mengenai beberapa hal, yang diantaranya:

- a. Berbagai bentuk informasi yang diperlukan oleh pengguna baik yang dimanfaatkan di tempat maupun yang dibawa keluar perpustakaan/ digunakan di luar perpustakaan.
- b. Pemanfaatan berbagai bentuk sarana penelusuran informasi yang terdapat di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi yang dibutuhkan.

Maka, perpustakaan harus secara terus-menerus berupaya meningkatkan mutu layanan dan mengintroduksi inovasi layanan guna memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, promosi layanan perpustakaan dan komunikasi yang efektif dengan pengguna juga penting untuk memperkuat kepercayaan mereka terhadap perpustakaan sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan dan bermanfaat. Dengan demikian, dasar teori standar kualitas layanan perpustakaan menjadi kunci dalam pengembangan layanan perpustakaan yang memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan pengetahuan. Menurut Tjiptono (2005) terdapat enam standar kualitas layanan yang dianggap memuaskan secara umum, yakni:

1. *Professionalism and Skills*

Pemustaka merasa bahwa perpustakaan, pustakawan, sistem operasional, dan fasilitas fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk mengatasi masalah mereka dengan profesional (*outcome-related criteria*)

2. *Attitudes and Behavior*

Pemustaka merasa bahwa pustakawan memberikan perhatian yang signifikan kepada mereka dan berusaha secara ramah dan spontan membantu dalam menyelesaikan masalah mereka (*process-related criteria*)

3. *Accessibility and Flexibility*

Pemustaka merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam operasional, pustakawan, dan sistem operasionalnya didesain dan dijalankan sedemikian rupa sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan tersebut. Selain itu, perpustakaan juga dirancang dengan fleksibilitas untuk menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan (*process-related criteria*)

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pemustaka menyadari bahwa dalam segala situasi atau kesepakatan yang telah dibuat, mereka dapat mempercayai perpustakaan, pustakawan, dan sistemnya untuk memenuhi komitmen dan melakukan tugas dengan memprioritaskan kepentingan pemustaka.

5. *Recovery*

Pemustaka menyadari bahwa jika terjadi kesalahan atau situasi yang tidak terduga, perpustakaan akan segera mengambil langkah-langkah untuk mengontrol situasi dan mencari solusi yang sesuai (*process-related criteria*)

6. *Reputation and Credibility*

Pengguna percaya bahwa penyedia layanan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau manfaat yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan (*imaged-related criteria*)

Manfaat dari pelayanan berkualitas tidak hanya dirasakan oleh pengguna, tetapi juga memberikan keuntungan bagi pengelola perpustakaan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung serta menciptakan citra positif bagi perpustakaan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan diri dan semangat pengelola dalam melayani pengunjung. Kepuasan dalam layanan tergantung pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pengguna; jika melebihi harapan, pelayanan dianggap memuaskan, tetapi jika kurang dari harapan, pelayanan dianggap buruk.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian sejenis sebelumnya merujuk pada sekumpulan penelitian terdahulu yang memiliki topik penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian sejenis sebelumnya digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Penelitian sejenis sebelumnya yang pertama berjudul “*Measuring the Importance of Library User Education: A Comparative Study Between Fudan University and the National Taiwan Normal University*” oleh Qianxiu Liu, Patrick Lo, Hiroshi Isumura dalam *The Journal of Academic Librarianship* (2016) membahas mengenai pengujian sikap dan persepsi siswa terhadap nilai dan pentingnya pendidikan pemakai yang disediakan oleh perpustakaan dua universitas terkemuka di Asia yaitu *Fudan University* dan *National Taiwan Normal University*. Metode penelitian yang digunakan adalah campuran yang dimana pengumpulan data dilakukan melalui survei angket *online* dengan peserta mahasiswa, ditambah dengan wawancara tatap muka sejumlah kecil dengan pustakawan pendidikan pengguna untuk direfleksikan. Hasil penelitian yang ditemukan adalah menunjukkan bahwa mayoritas responden siswa menganggap pendidikan pustaka sebagai bagian penting pembelajaran akademik formal mereka karena program perpustakaan semacam itu memungkinkan mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk membuat yang terbaik dan maksimal menggunakan sumber daya perpustakaan yang tersedia (Liu et al., 2016).

Persamaan penelitian yang dilakukan Qianxiu Liu dkk. dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada konsep penelitian. Keduanya membahas mengenai

efektivitas pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan di perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan Qianxiu Liu dkk. dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada metode penelitian dan tempat penelitian. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian Qianxiu Liu dkk. menggunakan metode penelitian campuran Adapun penelitian yang akan dikaji akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Begitu pula tempat penelitian, pada penelitian Qianxiu Liu dkk. tempat yang dikaji adalah perpustakaan dari dua universitas berbeda adapun tempat penelitian yang akan dikaji adalah Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua berjudul “Efektivitas Produk Kemasan Ulang Informasi Materi Pendidikan Pemakai Melalui Media Video Bagi Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta” oleh A.B.D. Aziz dan Lydia Christiani (2020) membahas tentang efektivitas produk kemasan ulang informasi materi pendidikan pemakai melalui media video bagi pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan populasi sebanyak 1.000 dan ditarik sampel menjadi 213 responden yang diperoleh dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media video di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret merupakan produk kemasan ulang informasi secara efektif dapat digunakan sebagai media pendidikan pemakai bagi pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (Aziz et al., 2020)

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh A.B.D. Aziz dkk.dengan penelitian

yang akan dikaji terletak pada objek penelitian dan metode penelitian. Keduanya memiliki objek berupa efektivitas pendidikan pemakai di perpustakaan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan A.B.D. Aziz dkk. Dengan penelitian yang akan dikaji yaitu subjek penelitian. Subjek penelitian A.B.D. Aziz dkk. merupakan video kemas ulang informasi adapun subjek dalam penelitian yang akan dikaji mencakup segala hal dari pendidikan pemakai.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Pemakai Bagi Mahasiswa Dalam Pemanfaatan Koleksi Di UPT Perpustakaan IAIN Curup” ditulis oleh Novita Anjar Wardani dari Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang (2021) membahas mengenai seberapa efektif dari pelaksanaan pendidikan pemakai dalam pemanfaatan koleksi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dan pengambilan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan pendidikan pemakai dalam pemanfaatan koleksi bagi mahasiswa IAIN Curup sudah termasuk efektif (Wardani, 2021).

Persamaan penelitian yang dilakukan Novita Anjar Wardani dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada konsep dan metode penelitian. Keduanya membahas tentang efektivitas pendidikan pemakai di sebuah perpustakaan dengan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan Novita Anjar Wardani dengan penelitian yang akan dikaji yaitu variabel terikat yang dimana pada

penelitian ini membahas tempat penelitian. Tempat penelitian Novita Anjar Wardani yaitu UPT Perpustakaan IAIN Curup adapun tempat penelitian dalam penelitian yang akan dikaji yaitu Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

Penelitian sejenis sebelumnya yang keempat berjudul “Efektivitas Pendidikan Pemakai (*User Education*) terhadap Pemanfaatan Perpustakaan bagi Mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung” ditulis oleh Aldy Gyan Dinasta dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (2023) membahas mengenai seberapa efektif dari pelaksanaan pendidikan pemakai dalam pemanfaatan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan responden yang berasal dari UIN Raden Intan Lampung dan pernah mengikuti pendidikan pemakai di perpustakaan universitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan pendidikan pemakai dalam pemanfaatan koleksi bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung sudah termasuk efektif. (Dinasta, 2023).

Persamaan penelitian yang dilakukan Aldy Gyan Dinasta dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada konsep dan metode penelitian. Keduanya membahas tentang efektivitas pendidikan pemakai di sebuah perpustakaan dengan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan Aldy Gyan Dinasta dengan penelitian yang akan dikaji yaitu pada penelitian ini mengkaji pemanfaatanan layanan oleh pemustaka dan tempat penelitian. Tempat penelitian Aldy Gyan Dinasta yaitu Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung adapun tempat penelitian dalam penelitian yang akan dikaji yaitu Unit Pengelola Perpustakaan

Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kelima berjudul “*Post Covid-19 Pandemic and Library User Education : Impact on Examination and Survey*” oleh Adebowale Jeremy Adetayo dalam *The Journal of Academic Librarianship* (2023) membahas mengenai dampak pasca pandemic Covid-19 pada kursus pendidikan pemakai perpustakaan Universitas Adeleke, khususnya pada ujian dan praktik survey setelah dimulai kembali pengajaran di kampus. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang terkumpul. Hasil penelitian yang ditemukan adalah menunjukkan bahwa pendidikan pemustaka berdampak signifikan pasca pandemi dalam hal ujian, administrasi kuesioner, perkuliahan, dan latihan orientasi. Itu mayoritas siswa lebih menyukai tes berbasis komputer (CBT) untuk ujian dan metode *online* untuk kuesioner administrasi, tetapi penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan seperti jadwal ujian yang kaku, masalah konektivitas internet, dan terbatasnya jumlah komputer yang tersedia (Adetayo, 2023).

Persamaan penelitian yang dilakukan Adebowale Jeremy Adetayo dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada objek penelitian dan metode penelitian. Keduanya membahas mengenai pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan di perpustakaan dengan menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan Adebowale Jeremy Adetayo dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada subjek penelitian dan tempat penelitian. Subjek penelitian dari penelitian Adebowale Jeremy Adetayo adalah mahasiswa yang terdampak oleh pandemic Covid-19. Begitu pula tempat penelitian, pada penelitian Adebowale

Jeremy Adetayo tempat yang dikaji adalah perpustakaan Universitas Adekele adapun tempat penelitian yang akan dikaji adalah Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

Berdasarkan lima penelitian tersebut, penelitian mengenai efektivitas pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan umum DKI Jakarta menunjukkan urgensinya. Sebab, penelitian terkait pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan sebagian besar sudah efektif. Namun di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin sendiri masih terdapat masalah yang dimiliki. Dalam hal ini pendidikan pemakai yang ada di perpustakaan belum diperhatikan sebagai titik utama dalam upaya peningkatan layanan bagi pemustaka. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat menumbuhkan *awareness* kepada Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin untuk meningkatkan pendidikan pemakai sehingga pemanfaatan layanan perpustakaan bagi pemustaka berjalan dengan baik.

2.3 Hipotesis

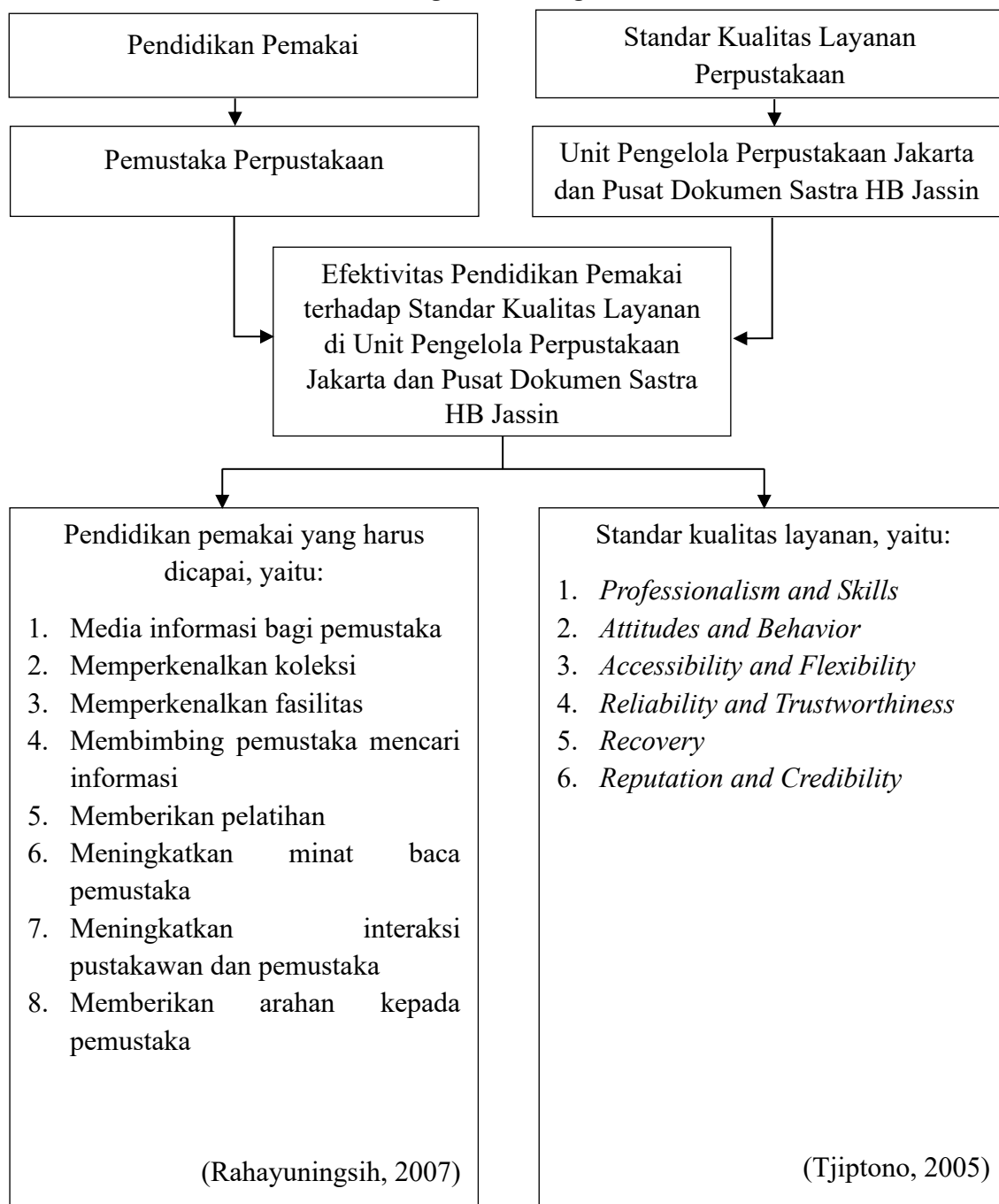
H₀: Tidak terdapat efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen HB Jassin.

H_a: Terdapat efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen HB Jassin.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah dasar yang digunakan oleh peneliti untuk mengarahkan penelitiannya dan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang masalah yang akan diteliti. Berikut adalah kerangka pikir yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



Efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin dapat diukur melalui beberapa faktor, yaitu media informasi bagi pemustaka, memperkenalkan koleksi, memperkenalkan fasilitas, membimbing pemustaka mencari informasi, memberikan pelatihan, meningkatkan minat baca pemustaka, meningkatkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka, memberikan arahan kepada pemustaka (Rahayuningsih, 2007). Adapun standar untuk mengukur standar kualitas layanan perpustakaan menurut Tjiptono yaitu *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility*.

Mengacu pada Rahayuningsih (2007) dan Tjiptono (2005) sangat layak digunakan dalam penelitian ini karena menyediakan kerangka evaluasi yang komprehensif dan relevan untuk menilai efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan di perpustakaan. Rahayuningsih mengidentifikasi faktor-faktor penting dalam pendidikan pemakai, seperti media informasi dan pelatihan, yang langsung mempengaruhi layanan perpustakaan, sedangkan Tjiptono menawarkan standar kualitas layanan yang esensial untuk menilai kualitas secara holistik. Gabungan teori ini memungkinkan analisis yang sistematis dan terukur, serta aplikasi praktis untuk meningkatkan layanan perpustakaan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, akan diketahui apakah terdapat atau tidak efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.