

PEMANFAATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN BAGI KALANGAN REMAJA (STUDI TENTANG MOTIVASI PEMANFAATAN LAYANAN BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR)

Ayu Bakti Utami ¹

Abstrak

Semakin pesat perkembangan teknologi dalam dunia global, semakin aktif pula menggeser keberadaan perpustakaan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Perpustakaan berupaya penuh bergerak mengikuti arus yang ada untuk mempertahankan eksistensinya dengan melakukan perkembangan agar tidak ditinggalkan oleh peminatnya.

Penelitian ini menggambarkan tentang latarbelakang *user* dalam memanfaatkan perpustakaan. Sehingga muncul motivasi-motivasi yang melatarbelakangi *user* dalam memanfaatkan layanan jasa di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran kepada pihak perpustakaan dengan beragam kebutuhan pengguna yang semakin kompleks.

Penelitian ini menggunakan Teori Motivasi yang dikembangkan Clayton Alderfer dengan tiga indikator yaitu *Existence*, *Relatedness*, dan *Growth*. Dengan didukung oleh penelitian sebelumnya dengan judul *Embracing Service To Teens* oleh Michael Casey dan Michael Stephens. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pengambilan sampel non-random dengan cara purposive dimana menggunakan syarat dalam memilih responden yakni pengguna yang ditemui sedang memanfaatkan layanan di perpustakaan dengan kriteria batasan umur antara 18 tahun sampai 21 tahun (remaja akhir) dan minimal kunjungan 3 kali dalam sebulan. Responden yang dipilih dengan jumlah 50 orang dan data ini diuji dengan menggunakan SPSS for windows versi 16.0.

Hasil dari penelitian ini adalah ditemukannya motif *user* dalam memanfaatkan layanan perpustakaan baik itu dari faktor internal maupun eksternal.

Kata Kunci : motivasi internal, motivasi eksternal, *existence*, *relatedness*, *growth*, layanan jasa

Abstract

The more rapid technological development in the global world, the more active to move the existence of the library in the community of life as well. The library seeks full moving with the flow to maintain its existence by making progress so it is not abandoned by devotes.

This study describes about user's background in using library. So it's appear motivations behind the user in utilizing the services of Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. The purpose of this research is can provide an overview to the library's with various needs of user. This study uses Clayton Alderfer's motivation theory. Those are Existence, Relatedness, and Growth. Supported by previous study by tittle Embracing Service To Teens by Michael Casey and Michael Stephens.

¹Korespondensi : Alumni Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga Surabaya. E-mail : ayubakti69@yahoo.com

This study uses descriptive quantitative research approach with non random sampling by purposive way where it is use requirement in selecting respondents who are found in utilizing the services with criteria of age between 18 to 21 years old (late adolescence) and visit at least three times a month.

The result of this study was the discovery of user's motivations. Internal motivations and external motivations.

Keyword : internal motivation, external motivation, existence, relatedness, growth, service

Pendahuluan

Semakin banyak ilmu pengetahuan yang muncul dan berkembang dengan pesat seiring dengan berjalannya waktu dewasa ini. Hal itu memerlukan upaya untuk mempelajari, memahami dan mengeksplorasi segala pengetahuan yang didapat. Untuk mendapatkan pengetahuan yang benar-benar hakiki sangatlah sulit karena banyak sekali referensi yang akan kita hadapi dengan berbagai spekulasi dan argumen-argumen dari beberapa peneliti. Namun hal ini hendaklah tidak menyurutkan kita untuk lebih mendalami pengetahuan serta merasakan manfaat memiliki ilmu pengetahuan. Saat ini banyak sekali layanan publik yang mendukung masyarakat untuk menambah kosakata mereka dalam dunia pengetahuan. Misalnya internet, media massa (koran, majalah, tabloid dan lain sebagainya) pada umumnya dan perpustakaan pada khususnya.

Perpustakaan telah lama muncul sebagai alat bantu manusia untuk mencari informasi yang diinginkan/dibutuhkan. Kini, bagi sebagian besar masyarakat, perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi di dalam kehidupannya untuk menunjang aktifitasnya. Dengan kata lain, perpustakaan sudah memasyarakat. Namun harus disadari pula bahwa sebagian masyarakat yang lain belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan sebagaimana mestinya. Apalagi dalam kenyataannya masing-masing pihak seolah-olah berjalan sendiri-sendiri. Perpustakaan disibukkan dengan tugas-tugas rutin yang lebih bersifat teknis, administratif yang kadang kurang berhubungan baik langsung maupun tidak dengan kepentingan masyarakat. Sementara masyarakat juga asyik dengan rutinitas kesehariannya, tanpa peduli dan memperhatikan bahwa dalam kegiatannya seringkali memerlukan kehadiran layanan informasi dari perpustakaan. Di antara perpustakaan dan masyarakat sepertinya ada jarak yang memisahkan. Oleh sebab itu perlu dibangun jembatan yang menghubungkan perpustakaan dan masyarakat, sehingga terjalin kerjasama dan terwujud suatu siklus keterkaitan antara perpustakaan yang mesti melayani dan masyarakat yang membutuhkannya.

Perpustakaan memiliki cakupan yang luas khususnya dalam merangkul pengguna dalam segala usia. Mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa. Hal ini juga bisa disebut dengan perpustakaan umum yang tujuannya untuk melayani seluruh lapisan masyarakat. Menurut Sulisty Basuki, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum (Sulisty-Basuki, 1991:46). Sehingga perpustakaan ini diselenggarakan untuk menyediakan koleksi perpustakaan serta bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi secara menyeluruh tanpa membedakan jenis kelamin, agama, ras, usia, pekerjaan dan kedudukan. Perpustakaan ini dibiayai oleh dana umum serta jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat cuma-cuma. Seperti halnya Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur yang merupakan perpustakaan umum yang menyediakan berbagai layanan perpustakaan untuk membantu lapisan masyarakat yang membutuhkan informasi.

Berdasarkan pernyataan di atas, penggunaan perpustakaan umum yang berasal dari lapisan masyarakat tentunya sangat luas. Mulai dari aspek usia, aspek pekerjaan dan aspek kejiwaan (Suwarno, 2009:6). Untuk aspek usia, dapat dikatakan perpustakaan umum dapat diakses oleh semua pengguna tanpa pengecualian. Mulai dari anak-anak, remaja sampai dewasa. Aspek pekerjaan banyak pengguna yang mempunyai latarbelakang pekerjaan yang sangat beragam, misalnya guru, dosen, petani, TNI, polisi, satpam, dan lain sebagainya. Aspek kejiwaan yang mengarah pada kondisi kejiwaan seseorang yaitu misalnya latarbelakang pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan.

Dari beberapa aspek tersebut, peneliti mengambil permasalahan yang dijadikan judul skripsi ini pada pengguna perpustakaan dalam aspek usia pada umumnya dan remaja pada khususnya. Sehingga focus penelitian ini pada remaja yang dalam kegiatannya menggunakan perpustakaan. Selain itu yang menjadi dasar lain peneliti mengambil judul ini adalah karena didukung oleh suatu penelitian lain tentang permasalahan remaja seputar penggunaan perpustakaan. Seperti pada jurnal *The Transparent Library: Embracing Service to Teens* yang di dalamnya berkesimpulan bahwa pada perpustakaan saat ini, dirasa kurang efektif bagi remaja karena hanya membuang waktu untuk pergi menuju ke perpustakaan tersebut. Mereka lebih baik meminta kepada orang tua untuk diberikan akses internet dan mencari sendiri kebutuhan informasi yang dibutuhkan tanpa banyak memakan waktu (efisiensi waktu).

Dari jurnal tersebut, dapat diberikan suatu pembelajaran bahwa hal inilah yang menjadi pekerjaan rumah yang harus diprioritaskan mengingat remaja merupakan tonggak kesuksesan suatu bangsa. Jika hal ini dibiarkan terus menerus, maka tak ayal para remaja di negeri kita akan bodoh dan kurang peka terhadap situasi yang dihadapi saat ini dan esok.

Untuk itu perpustakaan umum harusnya memberikan upaya penuh untuk kembali merangkul remaja agar dapat memanfaatkan perpustakaan umum sebagaimana mestinya sehingga dapat tercipta gemar belajar dan muncul motivasi untuk terus menggali ilmu dan informasi yang layak serta *up to date*.

Untuk terus menarik minat masyarakat khususnya remaja, perpustakaan umum biasanya menyediakan layanan jasa yang menarik dan lebih memudahkan pengguna. Layanan jasa perpustakaan umum yang diharapkan memang harus memenuhi standart dan kriteria pengguna mengingat kebutuhan pengguna sangat beragam. Layanan ini diharapkan agar pengguna merasa puas dan nyaman sehingga akan tertarik untuk kembali lagi mengunjungi perpustakaan.

Dibutuhkan motivasi yang besar dan tingkat kesadaran yang tinggi terhadap nilai guna perpustakaan umum untuk membantu memperoleh wawasan dan pengetahuan yang luas yang tak lepas dari rutinitas kehidupan masyarakat sehari-hari. Dimana motivasi tersebut memiliki peranan yang signifikan terhadap perkembangan manusia itu sendiri.

Menurut data yang telah didapatkan dari Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur, tingkat *user* yang mengunjungi perpustakaan cenderung mengalami peningkatan dalam 3 (tiga tahun) terakhir yaitu pada tahun 2008 sebanyak 325.646 *user*, tahun 2009 sebanyak 318.463 *user*, dan tahun 2010 sebanyak 403.131 *user*. Diantara *user* yang mengunjungi perpustakaan banyak yang didominasi oleh pelajar sebanyak 431.766 atau setara dengan 41,24%, mahasiswa sebanyak 379.499 atau setara dengan 36,24% dan terakhir pensiunan sebanyak 7.685 atau setara dengan 0,073%. Hal ini juga di dukung dengan keadaan peminjaman bahan pustaka yang rata-rata didominasi oleh pelajar dengan total 94.335 *user* dan yang terakhir paling sedikit yaitu pengunjung pensiunan dengan total 1.918. Dari data, kebanyakan *user* meminjam bahan pustaka yang didominasi oleh koleksi ilmu sosial sebanyak 60.820 eksemplar atau setara dengan

19,79% dan ilmu sejarah pada urutan terakhir sebanyak 10.385 eksemplar atau setara dengan 3,38%.

Dari data diatas, rata-rata pengunjung yang mengunjungi perpustakaan didominasi oleh kalangan pelajar dan mahasiswa. Hal ini menjadi bahan penelitian bagi peneliti fokus pada kalangan remaja. Sehingga akan dapat diketahui motivasi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan.

Pertanyaan Penelitian

Pada studi ini terdapat sebuah pertanyaan penelitian yaitu : 1. Bagaimana motivasi yang dimiliki *user* terutama kalangan remaja dalam menggunakan layanan jasa pada perpustakaan?

Teori Motivasi Clayton Alderfer

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori motivasi yang dikembangkan oleh Clayton Alderfer dengan 3 kebutuhan pokok yaitu : 1. *Existence* , 2. *Relatedness*, dan 3. *Growth*. Kebutuhan *Existence* merupakan kebutuhan nyata setiap orang untuk mempertahankan dan melanjutkan eksistensinya itu secara terhormat. Hal ini sesuai dengan harkat martabat manusia. mudah memahami bahwa eksistensi secara terhormat itu berarti antara lain terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang, kalau menggunakan klasifikasi Maslow, berarti terpenuhinya kebutuhan primer atau fisiologis, termasuk keamanan atau *safety* (kebutuhan nomor 1 dan 2). Dalam hal ini, peneliti membagi kelompok kebutuhan pengguna dari perpustakaan dengan 3 pembagian yaitu : 1. Kebutuhan primer (kebutuhan berupa informasi), 2. Kebutuhan sekunder (berupa fasilitas yang menunjang layanan perpustakaan), dan 3. Kebutuhan tersier (berupa kebutuhan lain dalam pemanfaatan perpustakaan).

Kebutuhan *Relatedness* merupakan kebutuhan yang tercermin pada sifat dasar manusia sebagai insan sosial. Setiap orang ingin mengkaitkan keberadaannya dengan orang lain dan dengan lingkungannya. Hal ini sangat penting karena tanpa interaksi dengan orang lain dan dengan lingkungannya, keberadaan seseorang dapat dikatakan tidak mempunyai makna yang hakiki. Kebutuhan *relatedness* ini identik dengan kebutuhan sosial dan *esteem* bila dibandingkan dengan klasifikasi Maslow. Bila dikontekskan ke dalam perpustakaan, *relatedness* ini merujuk pada interaksi antara pihak perpustakaan dengan pengguna serta tindak lanjut perpustakaan terhadap penerimaan masukan yang diberikan oleh pengguna melalui media penampung aspirasi pengguna. baik itu secara *paper based*, *human based*, maupun *web based 2.0*.

Kebutuhan *Growth* merupakan kebutuhan yang pada dasarnya tercermin pada keinginan seseorang untuk bertumbuh dan berkembang. Bila menggunakan klasifikasi Maslow berarti sebagai aktualisasi diri. Pada teori ini, *growth* diartikan dalam konteks perpustakaan yaitu kebutuhan pengguna perpustakaan untuk bertumbuh dan berkembang. Dengan adanya kegiatan yang “menantang” kompetensi pengguna pada kegiatan yang sering diadakan di perpustakaan seperti seminar, bedah buku, lomba, pameran buku, dan sebagainya.

Kebutuhan-kebutuhan *user* berdasarkan teori motivasi dari Clayton Alderfer tersebut menghasilkan motivasi-motivasi baik itu secara internal maupun eksternal. Sehingga dapat dipastikan kebutuhan *user* yang beragam terhadap perpustakaan umum seperti Badan Perpustakaan dan Kerasipan Propinsi Jawa Timur.

Existence sebagai Kebutuhan Primer Pengguna (User) terhadap Perpustakaan

Keberadaan perpustakaan sebagai kebutuhan primer pengguna yaitu berupa informasi-informasi yang di dalamnya mengandung kebenaran dan dijamin keasliannya. Dari segi penggunaannya, perpustakaan memang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna agar pengguna mendapatkan informasi yang mampu menjawab segala kebutuhan dalam aktivitasnya. Dalam hal ini, baik pengguna yang telah memanfaatkan layanan jasa yang ada di perpustakaan (*user*) maupun pengguna yang akan memanfaatkan layanan jasa (pengguna potensial) akan memiliki loyalitas untuk terus mendatangi perpustakaan dan memberikan semacam kontribusi dengan menilai kebutuhan informasi mereka dengan keberadaan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Sehingga informasi-informasi yang telah ada dapat dibenahi, ditingkatkan maupun ditambah dengan tindakan memberikan informasi-informasi lain yang pengguna butuhkan. Pengguna benar-benar mengetahui apa yang akan dilakukannya jika informasi yang dibutuhkan menemui suatu kendala atau kesulitan. Karena dalam hal ini, eksistensi pengguna sangat diperhatikan oleh pihak perpustakaan akhir-akhir ini, mengingat kebutuhan pengguna yang semakin beragam dengan karakteristik pengguna yang beragam pula serta ditunjang dengan adanya kecanggihan teknologi pada jaman global seperti saat ini yang memungkinkan perpustakaan akan ditinggal oleh penggunaannya dengan beralih pada pemanfaatan teknologi yang cepat dan mudah.

Existence sebagai Kebutuhan Sekunder Pengguna (User) terhadap Perpustakaan

Kebutuhan sekunder yang dimaksud di sini adalah kebutuhan pengguna akan layanan jasa dan fasilitas sarana serta prasarana yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan. Selain kebutuhan primer (informasi), kebutuhan sekunder ini juga sangat mempengaruhi akan keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat yang telah memasuki jaman global yang serba instan. Dimana tengah bermunculannya alat bantu mempermudah kegiatan manusia seperti komputer dengan internet, mesin pencarian (*search engine*) dengan teknologi yang canggih pula yang telah banyak menarik minat masyarakat secara masive. Oleh karena itu, perpustakaan berusaha meminimalisir dampak adanya teknologi yang telah perlahan-lahan menggesernya dari pandangan masyarakat. Dengan adanya pemenuhan kebutuhan sekunder ini, perpustakaan berusaha bertahan dari berbagai potensi yang dapat menenggelamkannya di tengah situasi yang semakin kompleks. Kebutuhan sekunder dari perpustakaan terkait dengan layanan jasa, fasilitas, sarana dan prasarananya dapat ditemukan dengan tersedianya alat-alat komputer yang telah berbasis *web 2.0* dengan cakupan bidang yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan dengan penggunaan dan manfaat dari masing-masing komputer yang disediakan. Dari fasilitas lain seperti *printing* dan *fotocopy*, OPAC, internet/*hot spot*, koleksi, penempatan lokasi layanan, dan lain sebagainya. Untuk layanan jasa, kebutuhan sekunder pada cakupan ini ialah peranan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna dengan beberapa indikator kualitas seperti penampilan, kinerja, kompetensi, performa, sikap, kemampuan, dan lain sebagainya.

Existence sebagai Kebutuhan Tersier Pengguna (User) terhadap Perpustakaan

Pengguna yang memanfaatkan perpustakaan tidak hanya sebatas mencari informasi dengan menggunakan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Tetapi dapat pula ditemukan kebutuhan lain yang menarik dalam keberadaannya di lingkungan perpustakaan. Hal ini disebut kebutuhan tersier. Yang mana kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan lain dalam memanfaatkan perpustakaan dengan adanya suatu dorongan atau motif lain dalam memanfaatkan perpustakaan. Pengguna merasa tertarik dengan keberadaan perpustakaan sebagai

media lain yang dapat dimanfaatkan. Biasanya melakukan kebutuhan tersier berupa memanfaatkan waktu luang dengan menyalurkan hobi dan berkumpul dengan rekan-rekan sejawat dan lain sebagainya. Fenomena seperti ini disebut dengan *escapist needs* yaitu kebutuhan yang dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan melarikan diri, melepaskan ketegangan dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (*diversion*).

Existence dalam Kebutuhan Safety Pengguna (User) terhadap Perpustakaan

Pengguna yang berada di perpustakaan menginginkan adanya keamanan dalam memanfaatkan layanannya. Hal ini juga dapat disebut dengan kebutuhan akan rasa aman atau *safety*. Kebutuhan ini berlandaskan pada rasa terjaminnya keselamatan pada dirinya baik itu secara fisik maupun materi. Dalam hal ini cakupan kebutuhan yang ada di perpustakaan meliputi fasilitas yang menyediakan keamanan seperti keberadaan toilet, loker, tempat parkir, dan *emergency exit*. Kebutuhan ini mendapat perhatian yang serius dikarenakan pengguna ingin memanfaatkan jasa yang ditawarkan perpustakaan tetapi perpustakaan pun juga harus memberikan imbalan yang mampu memuaskan pelanggan dengan terjaminnya keamanan barang-barang atau diri pengguna. Dengan adanya kebutuhan *safety* ini, pengguna dapat merasa nyaman dalam memanfaatkan perpustakaan.

Relatedness antara Pengguna (User) dengan Perpustakaan

Perpustakaan akan hampa bila selama kontribusinya belum mendapat tanggapan dari pengguna. Perpustakaan terbuka lebar dalam menerima segala masukan baik itu bersifat kritik maupun saran yang diharapkan mampu dijadikan pembenahan ataupun peningkatan demi kemajuan perpustakaan. Hubungan perpustakaan dengan pengguna harus terus dilakukan agar terjadi *feedback* yang sama-sama saling menguntungkan oleh kedua belah pihak. Hubungan ini dimaksudkan dengan adanya media penampung aspirasi pengguna terhadap perpustakaan. Media-media penampung aspirasi pengguna yang biasa digunakan oleh pengguna yaitu kertas (kotak saran), *website*, maupun aspirasi yang disampaikan langsung kepada petugas / pihak perpustakaan. Dari media tersebut, perpustakaan akan memberikan tanggapan dan menunjukkan perubahan ke arah yang signifikan bila pengguna menginginkan adanya pembenahan dari sistem, kinerja maupun prosedur perpustakaan.

Growth sebagai Feedback dari Perpustakaan kepada Pengguna (User)

Untuk lebih mengenalkan perpustakaan ke khalayak umum, perpustakaan dapat mengadakan beberapa kegiatan yang dapat menunjang kebutuhan informasi yang lebih luas kepada masyarakat. Kegiatan yang dapat ditemukan pada perpustakaan antara lain: seminar, lomba, bedah buku, pameran foto, dan lain sebagainya. Selain menunjang kebutuhan informasi, kegiatan tersebut dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta membantu *user* mengembangkan potensinya agar lebih berkompeten dalam bidang kerja atau aktivitas kesehariannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *non random sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive*. Populasi sampel yaitu pengunjung Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 50 orang responden. Dengan ketentuan batasan umur 18 tahun sampai dengan 21 tahun (remaja akhir) dan minimal kunjungan 3 kali dalam

seminggu. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner disertai *probing*, observasi, data primer, data sekunder, dan studi literatur.

Analisis Data

***Existence* sebagai Kebutuhan Primer Pengguna (User) Terhadap Perpustakaan**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah disebutkan maka peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji dan memahami motivasi pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa mayoritas responden pertama kali berkunjung ke perpustakaan adalah sewaktu SMA (36%) dengan memberikan kesan pertama mengenai perpustakaan yaitu memiliki tempat yang nyaman (68%). Faktor lain dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (internal) yaitu pengguna ingin menambah pengetahuan (52%) dengan informasi yang relevan dan otentik (38%). Selebihnya kebutuhan informasi yang dibutuhkan yaitu informasi yang *up to date*. Dengan kebutuhan akan informasi yang relevan, otentik, dan *up to date* tersebut, pada hasil penelitian ditemukan bahwa *user* melakukan penelusuran informasi dengan lebih banyak memanfaatkan layanan informasi berupa media elektronik seperti jurnal (40%) daripada media tektual. Namun karena mayoritas jurnal yang tersedia dalam bahasa asing seperti bahasa Inggris, terkadang *user* terhambat dalam pemaknaan sehingga jurnal hanya digunakan untuk kebutuhan akan tugas penelitian. Alasan ini dapat dipastikan mengingat semua responden berstatus sebagai mahasiswa dan sebagian besar berumur 21 tahun (34%). Dimana dalam umur tersebut, mahasiswa telah mempergunakan jurnal sebagai media pembelajaran untuk melengkapi kebutuhan akademiknya.

***Existence* sebagai Kebutuhan Sekunder Pengguna (User) Terhadap Perpustakaan**

Berdasarkan hasil penelitian, *user* memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan kinerja OPAC. Selain jumlah perangkat yang perlu penambahan (20%), pembenahan terkait status *available/unavailable* (40%) yang masih dianggap pengguna kurang akurat sehingga menyebabkan pengguna kembali lagi menelusur OPAC untuk mencari koleksi yang lain. Hal ini juga berkaitan dengan adanya penataan buku yang tidak rapi kemudian menyebabkan kesalahpahaman pengguna terkait status OPAC yang telah memperlihatkan status sebenarnya.

Kemudian untuk fasilitas lain seperti internet dan hot spot banyak digunakan oleh pengguna perpustakaan sebagai kebutuhan berkhayal (*escapist needs*). Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan ketegangan, dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (*diversion*). Pada fasilitas ini, pengguna lebih banyak mengarah kepada kebutuhan pengalihan karena sebagian besar pengguna akan memanfaatkan layanan ini bila pemenuhan informasinya tidak terpenuhi (64%).

Dalam fasilitas internet dan hot spot terdapat suatu kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam memanfaatkan layanan internet/hot spot yaitu kurangnya kenyamanan pengguna akan peraturan pembatasan waktu internet yang hanya berdurasi 30 menit (48%), kurangnya kecepatan dalam menelusur informasi (34%) mengingat durasi waktu yang telah ditentukan hanya 30 menit, dan larangan membawa buku perpustakaan ke area hot spot (10%).

Kemudian fasilitas lainnya seperti fotokopi. 30% pengguna banyak yang tidak mengetahui akan adanya layanan ini. Padahal dengan adanya perpustakaan harusnya tidak lepas dengan adanya layanan ini untuk membantu pemenuhan kebutuhan *retrieval*-nya. Pengguna mengaku terkejut jika layanan ini sebenarnya ada, karena tiap berkunjung ke perpustakaan tidak ditemukan aktifitas fotokopi dari pengunjung maupun petugas perpustakaan. Selebihnya pengguna merasa diuntungkan dengan layanan ini karena membantu mereka bila mendapatkan

informasi yang penting maupun kebutuhan personal pengguna lainnya. Tetapi masih saja adanya kekurangan dalam fasilitas ini, yaitu pengguna membutuhkan pelayanan dengan waktu yang efisien. Karena pada prosesnya sangat menyita banyak waktu.

Selain fasilitas-fasilitas di atas, fasilitas lain untuk menunjang proses temu kembali informasi adalah adanya petugas perpustakaan yang berkompeten dalam bidangnya dan bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Dalam temuan data yang telah diperoleh, pengguna merasa puas dengan adanya petugas perpustakaan yang mampu memberikan penjelasan baik itu mengenai pemberitahuan informasi, navigasi, dan prosedur pelayanan yang dijelaskan secara terperinci, jelas, dan mudah dimengerti. Hal ini berbanding terbalik dengan temuan data terkait respon pengguna terhadap bantuan yang diberikan oleh petugas perpustakaan yaitu kurangnya kemampuannya pengguna kepada petugas yang terlalu lama menanggapi kesulitan pengguna dan solusi yang diberikan tidak memuaskan (42%). Serta dalam kinerjanya, petugas masih dianggap kurang berkompeten dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya (40%).

Existence sebagai Kebutuhan Tersier Pengguna (User) Terhadap Perpustakaan

Kebutuhan tersier dalam keterkaitannya pada salah satu teori Moivasi Claton Alderfer yaitu berupa kebutuhan lain dalam pemanfaatan perpustakaan seperti perpustakaan sebagai tempat rekreasi, pertemuan, dan sebagainya sebagai pemenuhan kepuasan batin yang lain.

Kebutuhan tersier dapat ditemukan dengan temuan data yang telah diperoleh yaitu pengguna tidak hanya memanfaatkan untuk sekadar menambah pengetahuan, membaca-baca, memanfaatkan sirkulasi, tetapi juga sebagai tempat rekreasi dengan para saudaranya, bertemunya dengan kawan-kawan, rekan-rekan untuk menyalurkan hobi maupun sekadar *meeting* (56%). Dari data tersebut dapat ditemukan pula adanya kebutuhan pengalihan dimana pengguna merasa perpustakaan merupakan tempat yang tepat dalam mencari ketenangan dan kenyamanan ketika terdapat masalah personal yang dialami pengguna.

Existence dalam Kebutuhan Safety Pengguna (User) terhadap Perpustakaan

Dalam temuan data, pengguna menginginkan adanya pembenahan dari area parkir yang telah ada sebelumnya. Pengguna kurang puas akan keamanan yang telah disediakan (44%). Ditambah dengan tidak ada petugas khusus yang secara langsung menjaga area parkir. Yang paling penting bagi pengunjung perpustakaan ialah dibuatkan tempat parkir yang beratap agar kendaraan-kendaraan pengguna tidak terkena sinar matahari maupun hujan secara langsung (6%).

Kebutuhan *safety* yang lainnya terdapat pada fasilitas loker. Fasilitas ini sangat penting bagi pengguna mengingat adanya larangan membawa tas atau benda apapun yang dapat memberikan kesempatan melakukan tindak kecurangan pada perpustakaan. Selain itu loker difungsikan untuk menyimpan barang-barang pengguna yang tidak dipergunakan di area perpustakaan sehingga memudahkan pengguna *melenggang* di area perpustakaan tanpa membawa banyak beban. Loker yang ada di perpustakaan ini sangat rapi penataannya. Namun ruang loker (*space* di dalam lomarinya) yang disediakan kurang luas. Pengguna yang menggunakan barang besar seperti ransel tidak muat ke dalamnya. Selain itu pengguna menginginkan adanya penambahan loker (42%). Karena banyaknya pengunjung yang datang seringkali mengakibatkan loker penuh.

Fasilitas lainnya yaitu keberadaan toilet di perpustakaan. Pengguna menginginkan kelengkapan peralatan dan perlengkapan toilet agar kebersihan toilet tetap terjaga tanpa adanya penularan virus yang dapat menjangkiti pengguna lainnya (54%).

Kemudian fasilitas lainnya untuk kebutuhan *safety* yang tak kalah penting ialah adanya pintu/tangga darurat. Pengguna diharapkan mengetahui fasilitas ini untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan seperti kebakaran. Tetapi pengguna di perpustakaan ini banyak sekali yang tidak mengetahui dimana lokasi pintu/tangga darurat yang disediakan (82%). Seharusnya pihak perpustakaan memberikan tindakan preventif berupa pelatihan bagi petugas perpustakaan dalam menyikapi bencana yang sedang terjadi. Atau dengan gamblang memberikan navigasi dengan penulisan yang besar agar pengguna mengetahui ke arah mana mereka akan keluar dari gedung perpustakaan dengan jalur alternatif lain selain pintu utama.

Relatedness antara Pengguna (User) dengan Perpustakaan

Dari temuan data yang diperoleh, kebanyakan pengguna menggunakan media penampung aspirasi berupa kartu/kertas saran (40%). Melalui media ini, pengguna puas karena pihak perpustakaan langsung menanggapi keluhan-saran-ataupun kritik yang telah dilontarkan pengguna. Tanggapan tersebut berupa via sms atau telepon. Sehingga dalam hal ini, pihak perpustakaan telah terbuka dalam menampung aspirasi pengguna demi kebaikan dan kemajuan perpustakaan.

Growth sebagai Feedback dari Perpustakaan kepada Pengguna (User)

Dalam temuan data, sebagian besar pengguna tidak pernah menemukan kegiatan-kegiatan tersebut di perpustakaan (76%). Hanya beberapa dari pengguna mengetahui adanya kegiatan yang diselenggarakan (24%) namun tidak pernah turut andil dalam berpartisipasi. Hal ini sangat disayangkan mengenai adanya kegiatan tersebut yang tidak tersentuh oleh *user*. Sehingga diperlukan strategi lain dalam hal promosi kegiatan-kegiatannya.

Kesimpulan

Temuan-temuan dari penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Motivasi: faktor internal

Pengguna memilih Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki faktor internal dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan diantaranya yaitu pengguna memilih perpustakaan umum ini dikarenakan ingin mencari kebutuhan informasi yang dibutuhkan (biasanya adanya tugas akademik atau menambah pengetahuan), selain itu pengguna ingin mencari ketenangan untuk mengalihkan segala permasalahan personal yang dihadapi. Serta perpustakaan ini dijadikan sebagai tempat pertemuan dengan teman-teman untuk sekedar menyalurkan hobi atau *meeting*.

2. Motivasi: faktor eksternal

Selain faktor-faktor internal yang telah disebutkan di atas, pengguna juga memiliki alasan lain dalam memilih Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu dengan adanya beragam layanan yang ditawarkan dengan gratis tanpa dipungut biaya seperti internet dan *hot spot*, printer, fotokopi, jurnal *online*. Selain itu pengguna merasa perpustakaan umum ini merasa sangat nyaman bila dipergunakan untuk membaca buku sehingga pengguna dapat konsentrasi dan menyerap informasi dengan baik. Selain itu tempat antara layanan satu dengan layanan lain yang sangat *user friendly* membuat

pengguna senang memanfaatkan layanan di perpustakaan ini. Dan koleksi buku yang cukup membantu dalam memberikan informasi yang bermutu dan berguna bagi penggunanya sendiri.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Peningkatan pelayanan dengan mengoptimalkan kinerja petugas yang bekerja di bidangnya masing-masing. Terutama mengenai sikap petugas yang masih saja ada yang memasang 'muka kusut'. Diharapkan petugas memberikan keramahan dengan memberikan senyum, salam, dan sapa setiap berhadapan dengan pengguna.
2. Koleksi buku yang tersedia sudah banyak yang berumur (*out of date*) dan kondisi fisiknya memerlukan pemeliharaan (*preservasi*). Usia pemakaian bahan pustaka oleh banyak *user* memunculkan konsekuensi berupa perlunya tindakan preventif pada bahan pustaka dari berbagai kerusakan maupun vandalisme. Diharapkan koleksi buku yang demikian dapat dibenahi atau diganti dengan koleksi yang sama dengan kondisi yang baik. Selain itu, keterbaharuan muatan informasi juga perlu dipertimbangkan dengan memperbanyak koleksi buku terbitan yang terbaru (*up to date*) sesuai dengan kebutuhan informasi dari *patron community* sasaran, misalnya bahan pustaka untuk keperluan rekreasional seperti novel, buku- terkait hobi ataupun keterampilan teknis yang mampu menjadi magnet bagi *user* agar mengakses perpustakaan.
3. Kurangnya jam operasi yang diberlakukan pada *weekend* yaitu hari Sabtu-Minggu. Diharapkan adanya penambahan waktu jam operasi perpustakaan.
4. Lebih intens memperhatikan penataan bahan pustaka di rak (*shelving*) sesuai dengan nomor panggil (*call number*) masing-masing, karena sejauh ini *shelving* bukunya masih tidak rapi dengan penyebab yang multifaktor misalnya penempatan yang kurang tepat *pasca* pemakaian oleh *user*.
5. Fasilitas internet dan hot spot yang disediakan sebagai penunjang kebutuhan informasi pengguna diharapkan dalam pengaksesannya dipercepat. Karena dijumpai di lapangan, fasilitas ini lambat sehingga waktu yang diberlakukan habis untuk *loading*.
6. Adanya pemberitahuan mengenai kegiatan yang akan diadakan di perpustakaan seperti seminar, pameran foto, lomba, dan lain-lain melalui *website* atau penempelan publikasi di papan pengumuman yang dapat dijangkau oleh pengguna.
7. Adanya pembenahan dari fasilitas parkir yang membutuhkan ruangan yang teduh (beratap) untuk menghindari cuaca panas dan hujan sehingga *user* dapat merasa lebih nyaman menempatkan kendaraannya selagi mengakses perpustakaan.
8. Dilengkapinya sarana dan prasarana perpustakaan berupa perlengkapan colokan listrik, denah perpustakaan, navigasi (arah petunjuk), dan lain sebagainya. Pengguna banyak yang menggunakan laptop untuk mendukung kelancaran pemenuhan informasinya. Sedangkan untuk denah perpustakaan dan navigasi setidaknya memberikan petunjuk mengenai area perpustakaan dengan kebutuhan akan *safety* yaitu *emergency exit*.

DAFTAR REFERENSI

- Ali, Mohammad. 2010. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Davidoff, Linda L. 1991. *Psikologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Layanan Umum di Indonesia..* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sangadji, Etta Mamang. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 2003. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Wade, Carole. 2008. *Psikologi*. Jakarta: Erlangga.
- Arianti, Dwi. 2007. *Perilaku Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah di Kalangan Siswa SMU di Surabaya : Studi Deskriptif terhadap Perilaku Siswa SMUN 2 Surabaya dalam memanfaatkan Perpustakaan Sekolah*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. 2011. *Laporan Sub Bidang Layanan Perpustakaan*. Surabaya: Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
- Casey, Michael. 2008. *The Transparent Library: Embracing Service to Teens*. Dalam <http://www.libraryjournal.com/lj/technologylibrary20/861166-295/story.csp>
- Saleh, Abdul Rahman. *Peran Perpustakaan dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Online, pdf.