

Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum

(Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek)

Devy Fransisca (070916091)

Abstrak

Perpustakaan umum memberikan informasi kepada semua lapisan masyarakat yang membutuhkannya, sehingga semua anggota masyarakat, khususnya yang berada di daerah sekitar perpustakaan umum, dapat memperoleh akses informasi dari perpustakaan. Keberadaan perpustakaan umum sebenarnya sangat diperlukan pada suatu daerah, seperti halnya pada perpustakaan umum kota Trenggalek juga menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan adanya perpustakaan maka akan menarik masyarakat untuk berkunjung. Kunjungan pengguna juga memiliki berbagai alasan seperti mencari informasi bahkan ada yang ingin sekedar bersantai. Oleh sebab itu pengunjung yang datang pada perpustakaan memiliki motivasi tersendiri untuk berkunjung ke perpustakaan. Motivasi adalah dorongan yang ada pada diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Untuk melihat motivasi yang dimiliki oleh pengguna perpustakaan umum kota Trenggalek maka digunakan teori motivasi dari Herzberg yaitu teori motivasi yang biasa dikenal dengan *Two Factor Motivation*. Dengan menggambarkan motivasi berdasarkan teori Herzberg maka hasil yang didapat adalah adanya faktor internal dan eksternal pada pengguna, yang dimana faktor internal pengguna adalah untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Sedangkan untuk faktor eksternal pengguna adalah untuk menikmati fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Kata kunci : perpustakaan umum kota Trenggalek, motivasi, faktor internal dan eksternal, pengguna

Abstract

Public libraries provide information to all levels of society who need it, so that all members of society, especially those in the area around the public library, can gain access to information from the library. The actual existence of a public library is needed in an area, as well as the city's public library Trenggalek also provide information needed by the public. By the library then it will attract people to visit. Visits users also have a variety of reasons such as seeking information and some even want to just relax. Therefore, visitors who come to the library has its own motivation to visit the library. Motivation is the drive that is in a person to perform an action. To see the motivation of which is owned by the city's public library users Trenggalek then used motivation theory of Herzberg's theory of motivation that is commonly known as the *Two Factor Motivation*. By describing the motivation based on Herzberg's theory, the results obtained are the internal and external factors on the user, which is where the users are internal factors to meet their information needs. As for the external factors are the users to enjoy the facilities provided by the library.

Keywords : Public library of Trenggalek city, motivation, internal and external factors, user

Pendahuluan

Perpustakaan umum merupakan salah satu pusat informasi yang disediakan secara umum serta dapat dinikmati oleh pihak siapa saja. Perpustakaan umum memberikan informasi yang dimiliki kepada semua lapisan masyarakat yang ingin mendapatkannya, sehingga semua anggota masyarakat, khususnya yang berada di daerah sekitar perpustakaan umum, dapat memperoleh akses informasi dari perpustakaan. Keberadaan perpustakaan umum sebenarnya sangat diperlukan pada suatu daerah. Hal ini disadari Pemerintah Daerah dengan pendirian Perpustakaan Umum yang biasanya terletak di tengah kota.

Dalam Undang – Undang RI Nomor 43. Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menyatakan bahwa Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

Respon masyarakat kota akan keberadaan Perpustakaan Umum tentunya berpengaruh pada pandangan bahwa informasi adalah suatu kebutuhan yang tak boleh dipandang sebelah mata. Hal ini merupakan tantangan bagi perpustakaan karena harus mampu meningkatkan mutu pengelolaannya secara terus-menerus agar masyarakat sebagai pengguna perpustakaan merasa puas atas pelayanan perpustakaan tersebut. Dalam hal ini perpustakaan umum dituntut untuk dapat memenuhi setiap kebutuhan informasi masyarakatnya.

Pengunjung yang datang pada perpustakaan umum memiliki berbagai alasan. Pengguna akan melakukan kegiatan yang ada pada perpustakaan sesuai dengan tujuannya. Setiap pengguna memiliki tujuan yang berbeda – beda berkunjung pada perpustakaan. Ada yang hanya sekedar mencari hiburan, ada yang menikmati layanan yang disediakan oleh perpustakaan, bahkan ada yang mencari informasi untuk pemenuhan kebutuhan informasinya. Menurut Endang Gunarti dalam Dini Isnindarwati : 2008 menjelaskan bahwa maksud kunjungan ke perpustakaan dibedakan menjadi dua versi, yaitu : pertama adalah kunjungan “ilmiah”, dan kedua adalah kunjungan karena ada dorongan yang lainnya. Dari pengamatan yang dilakukan pada penelitian Endang Gunarti dkk, mengatakan bahwa kegiatan pengunjung perpustakaan sangatlah bermacam – macam. Sebagian pengunjung datang ke perpustakaan memang didorong oleh keinginannya untuk mencari informasi, tetapi banyak pula yang tidak. Ada yang hanya melepaskan lelah setelah seharian kuliah, sambil membaca koran yang belum sempat terbaca, ada yang mengerjakan tugas untuk dikumpulkan, ada yang melakukan diskusi kelompok, ada yang hanya berjanji untuk bertemu dengan teman, ada yang hanya ingin melihat – lihat, dan masih banyak dorongan lainnya. Dalam penjelasan tersebut menjelaskan bahwa pengunjung yang datang pada perpustakaan didorong oleh berbagai macam – macam hal. Dorongan tersebut merupakan motivasi, motivasi itu sendiri berasal dari kata latin “*Movere*” yang berarti dorongan atau daya penggerak yang dimiliki oleh setiap orang.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai motivasi kunjungan yang ada pada perpustakaan umum kota Trenggalek. Perpustakaan umum Trenggalek dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan unsur penunjang kebutuhan informasi yang ada pada wilayah kota Trenggalek. Selain itu perpustakaan umum Trenggalek juga bergerak dalam bidang perpustakaan yang dimana menjadi pusat dan sumber informasi bagi masyarakat umum pada wilayah tersebut. Selain itu yang melatarbelakangi memilih lokasi tersebut dikarenakan fenomena yang terjadi pada perpustakaan umum kota Trenggalek. Dalam artikel yang dimuat pada website kota Trenggalek yang beralamatkan humasprotokol.trenggalekkab.go.id memaparkan bahwa intensitas kunjungan mulai mengalami perubahan dan peningkatan dari tahun sebelumnya yang dimana

pengunjung meningkat dari tahun sebelumnya. Berikut merupakan daftar kunjungan yang ada pada perpustakaan umum kota Trenggalek pada bulan Januari 2011 sampai dengan Desember 2012.

**Tabel 1.1 DAFTAR LAPORAN KUNJUNGAN BULANAN KANTOR
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN TRENGGALEK
PERIODE BULAN JANUARI S.D DESEMBER 2011-2012**

Bulan	Jumlah pada tahun 2011	Jumlah pada tahun 2012
Januari	1.106	994
Februari	1.134	1.104
Maret	1.554	1.679
April	1.619	1.659
Mei	1.519	1.767
Juni	1.207	1.253
Juli	1.008	1.228
Agustus	754	865
September	719	1.091
Oktober	1.145	622
November	1.062	1.245
Desember	846	1.207
Total	13.673	14.714

Sumber : Perpustakaan Umum Kota Trenggalek

Berdasarkan hasil laporan tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung setiap bulannya mengalami kenaikan walaupun terkadang terdapat penurunan. Pengunjung memiliki tujuan tersendiri dalam mengunjungi perpustakaan, seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa kunjungan bermacam – macam tujuannya.

Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan analisis latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana motivasi kunjungan pada perpustakaan umum Trenggalek?
2. Faktor internal apa saja yang mendorong pengguna untuk berkunjung

pada perpustakaan umum kota Trenggalek?

3. Faktor eksternal apa saja yang mendorong pengguna untuk berkunjung pada perpustakaan umum kota Trenggalek?

Tinjauan Pustaka

1. Motivasi

Motivasi yang ada pada diri individu dimulai dari kebutuhan yang diinginkannya dan berusaha untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diharapkannya. Pendapat mengenai teori kebutuhan dikemukakan oleh beberapa ahli, salah satunya menurut Frits Kluytmans (2006 : 35) mengatakan bahwa motivasi terdiri dari dua komponen, yaitu : pada satu sisi dorongan internal untuk suatu tujuan dan tujuan eksternal yang mengaktifkan dorongan itu. Ini menjelaskan bahwa dorongan yang ada pada diri seseorang ada dua macam, pada sisi internal adalah dorongan yang muncul dari dalam dirinya sendiri dan dorongan eksternal adalah sebagai penggerak untuk mewujudkan dorongan yang timbul pada dalam dirinya. Motivasi internal dan eksternal lebih dikenal sebagai motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Dalam hal ini terdapat teori dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg yang biasa dikenal dengan *Two Factors Motivation Theory*. Menurut teori ini dalam Hasibuan (2008 : 108), motivasi yang ideal merupakan yang dapat merangsang usaha adalah “peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herzberg menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yaitu :

1. *Hygiene Factors* atau motivasi eksternal, merupakan faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang berlangsung terus menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setengah dipenuhi. Jika faktor ini tidak terpenuhi maka akan timbul ketidakpuasan seseorang.
2. *Motivation Factors* atau motivasi internal, merupakan faktor motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi. Jika faktor ini ada pada diri seseorang akan menimbulkan dorongan kuat untuk memenuhi

kebutuhannya, akan tetapi jika kondisi ini tidak ada maka hal ini tidak akan menimbulkan rasa ketidak puasan yang berlebihan.

2. Kunjungan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989). Kunjungan dapat diartikan sebagai berkunjung, datang atau pergi untuk menengok atau menjumpai. Setiap pengguna perpustakaan pasti memiliki frekuensi kunjungan yang berbeda – beda dalam memanfaatkan koleksi maupun layanan yang ada pada perpustakaan. Pada perpustakaan frekuensi berkunjung merupakan faktor utama keberhasilan suatu perpustakaan. Agar perpustakaan dikunjungi dan banyak pengguna yang datang pada perpustakaan maka sebaiknya perpustakaan menyediakan layanan, fasilitas, koleksi yang memadai dan selalu diperbaharui secara maksimal.

3. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat dimana terdapat sumber – sumber informasi yang nantinya bisa digunakan untuk menunjang kebutuhan informasi seseorang. Beberapa pengertian mengenai perpustakaan umum, antara lain :

1. Menurut Sulisty Basuki

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Ciri perpustakaan umum antara lain :

- a. Terbuka untuk umum artinya terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan.
- b. Dibiayai oleh dana umum. Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakatnya. Biasanya dikumpulkan melalui pajak dan dikelola oleh pemerintah. Dana ini kemudian digunakan untuk mengelola perpustakaan umum. Karena dana berasal dari umum maka perpustakaan umum harus terbuka untuk umum.
- c. Jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat cuma-cuma. Jasa yang diberikan mencakup jasa referral artinya jasa memberikan informasi, peminjaman, konsultasi studi.

2. Menurut Unesco

Perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepustkawanan yang dapat diraih oleh umum. Perpustakaan umum memiliki 4 tujuan antara lain :

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topic yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.

- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.
- d. Bertindak selaku agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.

Jadi dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan tempat menyimpan, mengkoleksi, memelihara bahan pustaka agar nantinya dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *non random sampling* menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dengan menentukan kriteria sampel yang hendak diteliti, yang ditemui cocok sebagai sumber data. Kriteria tersebut meliputi :

- a. Kunjungan pada perpustakaan minimal 1-3x dalam 1 bulan.
- b. Terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
- c. Pernah melakukan kegiatan peminjaman koleksi pada perpustakaan.

Jumlah prpoporsi yang di ambil untuk dijadikan sampel adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. Dan teknik pengolahan data penelitian yang digunakan adalah editing, coding.

Analisa Data

1. Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek Berdasarkan Teori Herzberg : Motivasi Internal

Informasi selalu dibutuhkan oleh manusia, karena setiap kegiatan yang dilakukan pasti menggunakan informasi. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan maka setiap orang akan melakukan tindakan untuk mendapatkan informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya.

Motivasi Herzberg yang pertama adalah *Motivasi Internal*. kebutuhan internal yang merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan informasinya, maka pengguna mengunjungi perpustakaan paling sedikitnya 1-3 kali dalam satu bulan, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 56% (bab III tabel 3.3 hal 4), dan pengguna yang mengunjungi perpustakaan mayoritas adalah pelajar, dengan jumlah prosentase sebesar 63% (bab III tabel 3.2 hal 3), pengguna yang berkunjung pada perpustakaan membutuhkan informasi yang *up to date*, relevan, dan dapat menghibur. Informasi

tersebut dibutuhkan karena untuk menambah informasi, pengetahuan serta dapat menghibur, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 62% (bab III tabel 3.11 hal 12). Untuk menambah pengetahuannya maka pengguna yang berkunjung ke perpustakaan biasanya meminjam maupun membaca koleksi seperti buku pengetahuan, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 62% (bab III tabel 3.16 hal 18). Pengguna yang datang ke perpustakaan untuk mendapatkan informasi, ketika seseorang mengalami kesulitan untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya, maka pengguna memilih untuk meminta bantuan pada petugas perpustakaan untuk sekedar menanyakan koleksi atau buku yang ingin dijadikan sebagai sumber informasi, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 72% (bab III tabel 3.13 hal 14). Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa peran petugas perpustakaan sangat dibutuhkan oleh pengguna.

Ketika pengguna mengalami hambatan untuk mendapatkan informasi pada perpustakaan seperti tidak menemukan referensi atau buku maka pengguna lebih memilih memanfaatkan media internet sebagai alternatif untuk mengatasi hambatan tersebut, ini didukung oleh hasil lapangan yang menunjukkan pernyataan tersebut yaitu dengan jumlah prosentase sebesar 72% (bab III tabel 3.14 hal 16). Internet memang lebih banyak untuk memberikan informasi, karena informasi yang diinginkan tersedia pada internet, seperti yang di ungkapkan oleh Lani Sidarta (1996) : Walaupun secara fisik internet adalah interkoneksi antar jaringan komputer namun secara umum internet dipandang sebagai sumber daya informasi, dapat dibayangkan sebagai suatu database atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap. Dengan adanya internet maka pengguna lebih terbantu untuk menemukan informasi. Ketika seseorang berkunjung ke perpustakaan dan mencari informasi seperti mencari buku atau referensi akan tetapi tidak dapat menemukannya maka dia bertanya pada petugas perpustakaan, jika di perpustakaan tidak menemukan informasi yang dibutuhkan maka pengguna memilih media internet dan mencari informasi pada internet.

Untuk menemukan informasi maka perlu adanya minat untuk berkunjung pada perpustakaan, kebutuhan untuk minat ini termasuk kebutuhan internal dari pengguna. Dari hasil di lapangan menunjukkan bahwa pengguna mengunjungi perpustakaan tidak hanya untuk mendapatkan informasi akan tetapi untuk mengisi waktu luang, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 52% (bab III tabel 3.19 hal 22), banyak pengguna lebih memilih menghabiskan waktu luang di perpustakaan, selain mendapatkan informasi untuk menambah pengetahuannya, maka pengguna dapat menikmati fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan seperti internet, ruang diskusi, membaca buku, novel, dan majalah.

Dalam memenuhi kebutuhannya, pengguna dituntut untuk mampu memanfaatkan informasi yang telah diduplikatkannya, informasi yang diduplikatkannya mampu untuk membantu atau tidak dalam kebutuhannya. Dari hasil yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa informasi yang didapatkan pada perpustakaan terkadang membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, maupun tugas, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 65% (bab III tabel 3.23 hal 28), tidak semua informasi yang diduplikatkannya dapat menyelesaikan pekerjaan maupun tugas, karena beberapa informasi yang diduplikatkannya tidak dari buku – buku yang ada di perpustakaan akan tetapi didapatkan dari sumber lain seperti internet, maupun dari perpustakaan lain seperti perpustakaan sekolah dan perpustakaan universitas.

2. Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek Berdasarkan Teori Herzberg : Motivasi Eksternal

Seseorang yang ingin mendapatkan informasi juga membutuhkan fasilitas penunjang yang dapat membantunya untuk menemukan informasi. Dengan adanya fasilitas penunjang maka pengguna akan lebih mudah dan terbantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya.

Teori motivasi Herzberg yang selanjutnya adalah *Motivasi Eksternal*. Kebutuhan penunjang adalah salah satu kebutuhan eksternal, yang merupakan dorongan dari luar seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Untuk menunjang pencarian informasinya maka pengguna membutuhkan OPAC (*online public access catalogue*), dengan adanya OPAC maka pengguna lebih mudah untuk melakukan penelusuran kembali informasi yang dicarinya. Pada perpustakaan umum kota Trenggalek menunjukkan bahwa OPAC masih banyak membutuhkan perangkat atau penambahan jumlah komputer, karena jumlah komputer yang disediakan oleh perpustakaan masih terbatas, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 65% (bab III tabel 3.25 hal 30). Selain OPAC yang dapat menunjang kebutuhan informasi, perpustakaan umum kota Trenggalek juga menyediakan komputer untuk mengakses internet, namun jumlah perangkat yang disediakan oleh perpustakaan untuk mengakses internet masih terbatas sehingga ketika pengguna ingin memanfaatkan layanan tersebut harus antri terlebih dahulu untuk bergantian dan menikmati fasilitas tersebut, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 60% (bab III tabel 3.26 hal 32).

Dengan adanya fasilitas yang menunjang, pengguna juga menginginkan adanya peningkatan kelengkapan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan lebih beragam agar pengguna lebih mudah untuk menemukan informasi dan menjadikannya sumber referensinya, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 46% (bab III tabel 3.30 hal 37). Selain fasilitas yang menunjang, pengguna juga membutuhkan keamanan dan kenyamanan. Dalam hal ini kebutuhan rasa aman yang dimaksudkan

adalah kebutuhan rasa aman terhadap lingkungan dan lokasi yang ada pada perpustakaan seperti tempat parkir, dan penitipan barang.

Dengan adanya penjaminan rasa aman yang disediakan oleh perpustakaan maka pengguna tidak merasakan kekhawatiran terhadap barang-barang maupun kendaraannya, sehingga pengguna akan lebih nyaman untuk mencari informasi. Perpustakaan masih belum menjamin keamanan untuk pengguna sepenuhnya, karena masih banyak pengguna yang menginginkan adanya peningkatan keamanan area parkir dengan menambahkan petugas parkir dan dibutuhkannya penutup atap. Ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 36% (bab III tabel 3.31 hal 39). Selain keamanan pada tempat parkir pengguna juga membutuhkan keamanan tempat penitipan barang atau locker, pada perpustakaan jumlah locker masih terbatas, sehingga pengguna menginginkan adanya penambahan jumlah locker yang disertai dengan kunci locker, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 39% (bab III tabel 3.32 hal 40).

Kebutuhan untuk bermasyarakat atau bersosialisasi dengan orang-orang disekitar maupun dengan kelompok tertentu sangatlah diperlukan, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain untuk berlangsungnya kehidupan mereka. Dalam memenuhi kebutuhan, pengguna juga memerlukan pelayanan ketika mencari informasi. Petugas perpustakaan dituntut agar mampu memberikan layanan pada pengguna, namun masih ada beberapa petugas yang memberikan layanan kurang ramah, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 48% (bab III tabel 3.34 hal 43). Meskipun layanan yang diberikan oleh petugas kurang ramah, namun pengguna menganggap bahwa layanan yang diberikan oleh petugas sudah optimal karena sesuai dengan SOP (standart operasional kerja), pengguna menginginkan adanya pelayanan lebih yang diberikan oleh petugas seperti senyum, sapa, dan salam, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase 72% (bab III tabel 3.35 hal 44). Dengan adanya layanan lebih yang diberikan oleh petugas maka pengguna akan merasa nyaman ketika mendapatkan layanan dari petugas.

Selain pelayanan pengguna juga membutuhkan komunikasi dengan petugas ketika membutuhkan bantuan maupun pelayanan dari petugas. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas dinilai sudah jelas, terperinci, dan mudah dipahami oleh pengguna, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 71% (bab III tabel 3.33 hal 42). Petugas perpustakaan juga sabar, ramah, dan sopan ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 71% (bab III tabel 3.37 hal 46), ini bertentangan dengan hasil sebelumnya, namun yang dimaksudkan sabar, ramah, dan sopan adalah ketika memberikan layanan mereka sesuai dengan permintaan pengguna, akan tetapi dalam melayani pengguna petugas masih kurang menunjukkan senyum sehingga beberapa pengguna menilai bahwa petugas kurang ramah. Perpustakaan umum kota Trenggalek juga sudah menyediakan fasilitas untuk menyampaikan kritik maupun saran, salah satunya berupa kartu saran, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase

sebesar 43% (bab III tabel 3.40 hal 49). Namun masih ada pengguna yang belum pernah menyampaikan aspirasinya untuk perpustakaan sebesar 48% (bab III tabel 3.41 hal 51). Aspirasi yang disampaikan oleh pengguna nantinya menjadi masukan oleh perpustakaan agar perpustakaan menjadi lebih baik kedepannya.

Penutup

Dari hasil yang telah diperoleh lapangan serta hasil analisa yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna yang datang untuk berkunjung pada perpustakaan memiliki motivasi, seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa motivasi internal merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk memenuhi kebutuhannya, sedangkan motivasi eksternal merupakan dorongan yang menunjang diri seseorang untuk melakukan pemenuhan kebutuhannya.

1. Motivasi Internal

Motivasi internal merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk memenuhi akan kebutuhannya, dari hasil yang diperoleh dari lapangan bahwa motivasi internal yang dimiliki oleh pengguna perpustakaan antara lain : pengguna berkunjung pada perpustakaan karena untuk memenuhi kebutuhan informasinya, mereka berkunjung pada perpustakaan untuk mencari informasi, mereka mencari informasi untuk memenuhi kebutuhan seperti menyelesaikan tugas, menyelesaikan pekerjaan maupun untuk menambah informasi, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 62%. Selain berkunjung pada perpustakaan untuk mendapatkan informasi, pengguna juga memilih perpustakaan sebagai sumber informasi mereka dikarenakan koleksi yang dimiliki lumayan lengkap. Dengan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan maka kebutuhan informasi pengguna terpenuhi. Pengguna juga berkunjung karena mengisi waktu luang yang dimilikinya, mereka lebih memilih menghabiskan waktu luangnya di perpustakaan dari sekedar membaca maupun menikmati fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan yaitu berupa fasilitas hot spot atau internet, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 52%. Tidak hanya untuk menghabiskan waktu luang saja akan tetapi pengguna lebih menggunakan perpustakaan sebagai tempat untuk mencari inspirasi, karena ketika di perpustakaan mereka lebih mudah untuk mendapatkan inspirasi, ini dikarenakan perpustakaan memiliki beragam koleksi sehingga dari keberagaman koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan mampu memberikan inspirasi bagi pengguna. Selain itu pengguna juga menginginkan adanya kemajuan dalam dirinya setelah mendapatkan informasi, dengan informasi yang telah didpatkannya maka pengetahuan maupun tugas yang didapatkannya dapat terselesaikan.

2. Motivasi Eksternal

Motivasi eksternal merupakan dorongan dari luar yang mampu menunjang diri seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Dari hasil yang diperoleh dari lapangan dapat disimpulkan bahwa motivasi eksternal pengguna antara lain : adanya fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan untuk menunjang pencarian informasi oleh pengguna, dengan adanya fasilitas penunjang maka pengguna lebih mudah untuk mendapatkan informasi, seperti adanya OPAC (*online public access catalogue*), mereka mengguna OPAC sebagai sasaran temu kembali informasi, dengan adanya OPAC maka pengguna lebih mudah untuk menemukan koleksi – koleksi yang dibutuhkannya. Selain adanya OPAC yang menunjang untuk menemukan informasi, terdapat pula koleksi yang beragam di perpustakaan yang dimana nantinya bisa dijadikan literatur dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Selain adanya OPAC yang dan koleksi terdapat pula internet atau hot spot yang dimana dapat menunjang kebutuhan informasi mereka. Dengan adanya hot spot atau internet yang disediakan oleh perpustakaan akan lebih memudahkan pengguna dalam memenuhi kebutuhannya, ketika seseorang tidak dapat menemukan informasi di perpustakaan yaitu berupa buku maka mereka dapat beralih ke internet untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya, ini ditunjukkan dengan jumlah prosentase sebesar 72%.

Selain kebutuhan yang menunjang pengguna berupa fasilitas terdapat juga kebutuhan yang lain yaitu kebutuhan rasa aman, perpustakaan kurang mengoptimalkan keamanan untuk pengguna mulai dari parkir maupun penitipan barang, sehingga masih banyak pengguna yang merasa waspada ketika berkunjung ke perpustakaan. Selain kebutuhan akan keamanan yang menunjang pemenuhan kebutuhannya terdapat pula kebutuhan akan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan akan membuat pengguna merasa nyaman ketika berkunjung ke perpustakaan. Sikap petugas yang memberikan layanan pada pengguna juga akan memberikan kenyamanan pada pengguna, sehingga petugas yang bersikap ramah, sopan, dan sabar akan membuat pengguna senang ketika mendapatkan layanan dari petugas.

Daftar Pustaka

- Chadwick, Bruce A. *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial*. Cetakan pertama. Semarang : IKIP Semarang Press, 1991.
- Chamdi, Ali *Pengaruh faktor – faktor motivasi terhadap kinerja pustakawan pada perpustakaan universitas airlangga*, Surabaya : 2010.
- Hasibuan, M.S.P. *Organisasi dan Motivasi*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.

- Indarti, Yenny *Motivasi siswa dalam memanfaatkan perpustakaan sekolah*, Surabaya : 2010.
- Isnindarwati, Dini *Faktor – faktor internal organisasi perpustakaan yang mempengaruhi intensitas kunjungan Mahasiswa ke perpustakaan*. Surabaya : 2008.
- Kluytmans, Frits *Perilaku Manusia : Pengantar Singkat tentang Psikologi*, Cetakan pertama. Bandung : PT Refika Aditama, 2006.
- Moh. Nazir *Metode penelitian*. Cetakan kelima. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Sevilla, Consuelo dkk *Pengantar metode penelitian*, Cetakan pertama. Jakarta : UI Press, 1993.
- Singarimbun, Masri dan Effendy Sofyan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 1989.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-4. Bandung: ALFABETA, 2008.
- Sulistyo-Basuki *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Cetakan pertama. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum, 1991.
- Sutarno NS *Perpustakaan dan Masyarakat*. Cetakan pertama. Jakarta : CV Sagung Seto, 2006.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan kedua. Jakarta : Balai Pustaka, 1989.
- Utami, Ayu Bakti *Pemanfaatan layanan perpustakaan bagi kalangan remaja*. Surabaya : 2012.

Internet

<http://library.um.ac.id/free-contents/index.php/pub/detail/pemanfaatan-perpustakaan-umum-kabupaten-sidoarjo-sebagai-sumber-belajar-masyarakat-study-kasus-perpustakaan-umum-kabupaten-sidoarjo-yuis-naini-33394.html>, diakses tanggal 24 September 2012.

<http://humasprotokol.trenggalekkab.go.id/>, diakses tanggal 23 September 2012.

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/466/jbptunikompp-gdl-sangrajuli-23260-02.babi-t.pdf>, diakses pada tanggal 20 Juni 2013