

**KARAKTERISTIK PENGGUNA YANG MEMANFAATKAN PERPUSTAKAAN
UMUM KOTA SURABAYA
(Studi Deskriptif Tentang Karakteristik Pengguna yang Memanfaatkan
Perpustakaan Umum Kota Surabaya)**

Fifi Cahya K

ABSTRACT

The function of public library is as a place to get all the information, a place for education, recreation, research, so that public library can be a place for all people to get the information they need. This study uses a descriptive quantitative approach. This type of approach was chosen because the researcher intended to describe how the characteristic of users in using public library services in Surabaya are. The researcher took 100 people as respondents of this study. In this study, the sample was taken by using purposive sampling technique. The results of this study showed that many respondents use Surabaya's public library. Users who visit the library diverse, information needs required by users in the library as well as a wide range of information about the completion of the job duties and information about entertainment and information on education and information about health, while the reasons visitors come to the library to borrow them / return a book for yourself and borrow / return books for the task, learning and others.

Keywords: characteristics of users, information needs, public library

ABSTRAK

Kehadiran perpustakaan adalah untuk mendapatkan segala kebutuhan informasi. Perpustakaan berfungsi sebagai tempat edukasi, informatif, rekreasi, riset dimana perpustakaan umum dapat menjadi tempat bagi semua kalangan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian tipe ini dipilih karena peneliti bermaksud menggambarkan bagaimana karakteristik pengguna dalam Pemanfaatan perpustakaan umum kota Surabaya. Jumlah responden peneliti ini sebanyak 100 orang. Pada penelitian ini, sample diambil dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyak responden memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Pengguna yang berkunjung ke perpustakaan beranek ragam, kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna di perpustakaan juga beraneka ragam yaitu seperti informasi tentang penyelesaian tugas pekerjaan dan informasi tentang hiburan dan informasi tentang pendidikan dan informasi tentang kesehatan, sedangkan alasan pengunjung yang datang ke perpustakaan di antaranya meminjam/ mengembalikan buku demi diri sendiri dan meminjam/ mengembalikan buku demi tugas, belajar dan lain-lain.

Kata kunci : karakteristik pengguna, kebutuhan informasi, perpustakaa umum

Pendahuluan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya, yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca (Sulistyo-basuki, 1993:3).

Menurut Yusuf (1996) pengertian dari perpustakaan umum adalah perpustakaan yang seluruh atau sebagian dananya disediakan oleh masyarakat dan penggunaannya tidak terbatas pada kelompok orang tertentu, perpustakaan umum sebagai sarana layanan masyarakat, berupaya memasyarakatkan perpustakaan dengan mengadakan penyajian yang menarik dan menempatkan lokasi perpustakaan pada pusat yang strategis sehingga masyarakat mudah untuk mendatanginya.

Salah satu diadakannya perpustakaan umum adalah agar masyarakat dapat menikmati bacaan tanpa mengeluarkan biaya besar, dengan adanya perpustakaan umum maka turut berupaya dalam membina masyarakat agar gemar membaca sedini mungkin, terutama anak-anak berusia balita, anak-anak berusia sekolah, dan masyarakat pada umumnya, sehingga dapat diketahui bahwa perpustakaan umum merupakan salah satu pusat informasi yang memiliki berbagai ragam pengguna, baik dari kalangan mulai usia anak-anak, remaja sampai dewasa, dan juga tidak membedakan pengguna yang berjenis kelamin laki-laki atau perempuan, tingkat pendidikan, pekerjaan yang dilakukan.

Dengan berbagai ragam pengguna tersebut maka perpustakaan umum juga memiliki perbedaan dibandingkan dengan jenis perpustakaan yang lainnya, dan oleh karena itu perpustakaan umum berusaha untuk menyediakan buku-buku agar sesuai dengan selera dan kebutuhan para pengguna, dan diharapkan dengan tersedianya berbagai macam koleksi yang dimiliki, masyarakat memiliki kebiasaan membaca di perpustakaan umum yang merupakan salah satu proses pendidikan secara mandiri dan dapat berlaku seumur hidup.

Dilihat dari fungsi dari perpustakaan umum yaitu sebagai tempat penyimpanan berbagai jenis bahan bacaan. Di situ masyarakat dapat memanfaatkan bacaannya untuk menambah pengetahuan, mencari informasi atau sekadar mendapatkan hiburan. Selain itu fungsi perpustakaan yang tidak dapat dilupakan adalah perpustakaan sebagai lembaga pelestarian informasi, pengetahuan, dan teknologi hasil budaya manusia. Semua hasil manusia tersebut dapat di rekam dan disimpan di perpustakaan untuk kepentingan generasi sekarang dan yang akan datang.

Dengan adanya perpustakaan yang tersebar di berbagai tempat diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengetahuan masyarakat dan menumbuhkan minat baca masyarakat, sehingga dengan adanya perpustakaan umum kota yang berorientasi kepada semua kalangan masyarakat baik dari latar belakang ekonomi, pendidikan diharapkan dapat memanfaatkan dan menumbuhkan kegemaran membaca terutama anak-anak usia dini, dengan menumbuhkan minat baca anak diharapkan nantinya setelah dewasa dapat memiliki ilmu pengetahuan yang cukup, tetapi dengan adanya banyak perpustakaan masih

jarang digunakan oleh masyarakat luas, seperti yang dapat dilihat dari hasil data dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM) / Human Development Index (HDI) Indonesia masih dikatakan memiliki tingkat pendidikan dan melek informasi yang sangat rendah dibandingkan dengan negara lainnya, data dari HDI yang dikeluarkan UNDP menyatakan bahwa Indonesia berada di urutan 124 dari 187 negara, dengan skor 0,617 (Jakarta Post, 2012). Angka indeks tersebut merupakan komposisi dari angka harapan hidup saat lahir, angka melek aksara penduduk usia 15 tahun ke atas sebesar, kombinasi angka partisipasi kasar jenjang pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi, dan Pendapatan Domestik Bruto per kapita yang dihitung berdasarkan paritas daya beli. Jika secara sederhana hitungan ini berbanding lurus dengan kemampuan jangkauan terhadap sumber informasi, berapa banyak wilayah dan manusia yang tidak terjangkau oleh teknologi. Maka secara fisik buku tetap diperlukan.

Sehingga dengan adanya data tersebut peneliti ingin mengetahui seberapa besar masyarakat memanfaatkan perpustakaan umum kota Surabaya dan diharapkan dengan adanya penelitian ini nantinya perpustakaan kota Surabaya dapat memberikan kebutuhan dan dimanfaatkan oleh banyak masyarakat untuk membaca dan belajar sesuai dengan tingkat pendidikan, usia dan umur pengguna. Adapun permasalahan yang ingin diteliti yaitu : Bagaimanakah karakteristik pengguna yang memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Kebutuhan Informasi

Setiap orang dalam kehidupannya akan selalu mempunyai kebutuhan informasi. Dalam memenuhi kebutuhan informasi manusia akan berusaha mencari dan memenuhinya, dan proses penemuan kebutuhan informasi akan selalu dilakukan oleh seseorang yang merasa dalam dirinya ada kesenjangan informasi yang harus segera dipenuhi. Kesenjangan informasi itulah yang mengakibatkan munculnya suatu kebutuhan informasi pada diri setiap orang. Seperti yang diungkapkan oleh Pawit (2010) dalam bukunya yang berjudul teori dan praktik penelusuran informasi (*Information Retrival*) menyebutkan bahwa kebutuhan informasi merupakan suatu keadaan yang terjadi dalam struktur kognisi seseorang yang dirasakan ada kekosongan informasi atau pengetahuan sebagai akibat tugas atau sekadar ingin tahu. Kekurangan informasi perlu dipenuhi dengan informasi baru yang sesuai dengan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan informasi inilah yang mendorong seseorang berinteraksi atau berkomunikasi dengan berbagai sumber informasi untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Pada akhirnya kebutuhan informasi itulah yang mendorong seseorang untuk melakukan penemuan informasi. Hal ini menyebabkan pemanfaatan informasi tidak akan lepas dari kebutuhan akan informasi dan penemuan informasi. Wilson (1981) kebutuhan informasi didasarkan pada dua proposisi utama: pertama, bahwa kebutuhan informasi bukanlah kebutuhan primer, tetapi kebutuhan sekunder yang muncul dari kebutuhan dari

jenis yang lebih mendasar, dan kedua, bahwa dalam upaya untuk menemukan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi, seseorang mungkin akan bertemu dengan jenis hambatan yang berbeda-beda.

Wilson (1981) menjelaskan bahwa kebutuhan dasar dapat digolongkan menjadi 3 bagian, yaitu pertama kebutuhan fisiologis atau fisik yang meliputi kebutuhan akan makan, tempat tinggal, kedua kebutuhan afektif (kebutuhan afektif ini kadang juga bisa disebut sebagai kebutuhan psikologis atau kebutuhan emosional) yaitu kebutuhan karena ingin mencapai dan mendominasi sesuatu. Ketiga kebutuhan kognitif seperti kebutuhan untuk merencanakan, mempelajari sesuatu. Kemudian Wilson (1981) melanjutkan bahwa konteks kebutuhan informasi tersebut tergantung dari dirinya sendiri, atau tuntutan peran pekerjaan seseorang atau kehidupan, atau lingkungan (politik, ekonomi, teknologi, dll) dimana tempat manusia tersebut berada. Dia kemudian menunjukkan bahwa hambatan yang menghalangi pencarian informasi juga akan muncul dari konteks yang sama seperti yang dijelaskan diatas.

Motivasi

Menurut Abraham Maslow (1943) motivasi timbul karena dalam diri seseorang mempunyai kebutuhan, dan kebutuhan yang dijelaskan oleh maslow bahwa setiap diri manusia terdapat hierarki dari lima kebutuhan, yaitu fisiologis (rasa lapar, haus, seksual, dan kebutuhan fisik lainnya), rasa aman (rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional), sosial (rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan, dan persahabatan), penghargaan (faktor penghargaan internal dan eksternal), dan aktualisasi diri (pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri).

Pemustaka Atau Pengguna Perpustakaan

Menurut (Mustafa, badollahi : 1996, 42) Seperti diketahui pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada. Para pengguna atau calon pengguna perpustakaan itu beragam dalam umurnya, mulai dari usia anak-anak, remaja, orang dewasa sampai orang tua dan kakek-nenek. Adapun alasan mereka datang ke perpustakaan tidak hanya akan mencari buku tetapi juga mungkin majalah dan jenis bahan pustaka lainnya. Ada pula pengguna perpustakaan yang sedang menempuh pendidikan jarak jauh seperti mahasiswa. Ada pula mereka para pekerja dilembaga pemerintah atau swasta yang memerlukan informasi dalam rangka menyelesaikan tugas kantor mereka. Semua jenis pengguna ini mempunyai kebutuhan dan karakteristik yang berbeda.

Dalam strategi dalam memberikan kebutuhan informasi kepada pengguna, kita senantiasa perlu memperhatikan keberadaan mereka. Karakteristik dan kebutuhan mereka

yang berbeda harus selalu diperhitungkan agar tujuan dari pemenuhan informasi kepada masyarakat bisa dicapai.

Perpustakaan Umum

Menurut (Yusuf, 1996) Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang seluruh atau sebagian dananya disediakan oleh masyarakat dan penggunaannya tidak terbatas pada kelompok orang tertentu.

Metode

Penulisan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Tipe deskriptif dipilih karena penulis bermaksud menggambarkan karakteristik pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan umum kota surabaya, disini penulis ingin memfokuskan pada bagaimana pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan dan sumber informasi apa saja yang digunakan. Tipe deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan fenomena dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Lokasi penulisan ini berada di perpustakaan umum kota surabaya, dipilih dengan pertimbangan sebagai berikut: Perpustakaan umum kota surabaya melayani pengguna dari berbagai kalangan masyarakat umum, dan dirasakan tepat untuk melakukan penelitian untuk mengetahui karakteristik pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Koleksi yang ada di perpustakaan umum juga menyediakan berbagai macam kebutuhan sehingga dapat dimanfaatkan oleh berbagai masyarakat, baik dari kalangan anak sekolah, pekerja, ibu rumah tangga dll.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengguna perpustakaan umum kota surabaya yang terdaftar/memiliki kartu anggota Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini cukup besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua anggota populasi, maka peneliti menggunakan sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non random sampling, dengan accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Alasan menggunakan nonprobability sampling dalam penelitian ini yaitu, Total populasi tidak diketahui dengan pasti, Biaya dan waktu yang tersedia tidak memungkinkan operasi penelitian menggunakan probability sampling.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden. Alasan menggunakan dengan 100 responden yaitu peneliti tidak mendapatkan data-data dan jumlah anggota yang memanfaatkan perpustakaan umum kota surabaya sehingga peneliti mengambil responden berjumlah 100 dengan maksud untuk mempermudah dalam

pengolahan data yang didapat dari hasil kuisioner, karena Singarimbun (1989) mengatakan sampel yang tergolong sampel besar yang distribusinya normal adalah sampel yang berjumlah >30 .

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan. Teknik pengumpulan data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti sendiri atau langsung dari objek yang diteliti (responden), Teknik pengumpulan data ini dengan menggunakan metode kuisioner yang diberikan pada responden yang ada di perpustakaan, tipe pertanyaan yang diajukan pada responden bersifat semi terbuka bertujuan untuk menggali informasi pada responden. Pengumpulan data sekunder, Peneliti mengumpulkan data yang telah diperoleh dari hasil olahan, data ini berupa profil dari tempat penelitian, bisa juga data-data yang disajikan dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Pengamatan atau Observasi sebagai teknik pengumpulan data melalui pengamatan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat melengkapi data kuisioner. Studi kepustakaan, dalam pengumpulan data dan informasi untuk mendukung penelitian ini, peneliti mempelajari dan mengumpulkan dokumen yang meliputi, buku-buku, hasil penelitian, yang berkaitan dengan masalah penelitian

Hasil dan Pembahasan

Kebutuhan informasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan umum kota surabaya diketahui bahwa pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan memiliki berbagai kebutuhan, seperti yang dapat dilihat bahwa untuk pemenuhan kebutuhan terkait dengan informasi penelitian pengunjung perpustakaan umum kota surabaya mengatakan bahwa dalam pemenuhan informasi terkait penelitian, sumber yang dipakai dalam pemenuhan kebutuhan tersebut kebanyakan memanfaatkan koleksi umum non fiksi, yaitu seperti laporan hasil penelitian yang ada di perpustakaan umum kota.

Sedangkan dari hasil penelitian kebutuhan yang berkaitan dengan pendidikan, bahwasanya responden yang datang ke perpustakaan membutuhkan informasi tentang pendidikan dan sumber informasi yang dicari didapat di perpustakaan umum dengan memanfaatkan koleksi umum non fiksi

Untuk memenuhi kebutuhan responden yang berkaitan dengan penyelesaian tugas pengguna perpustakaan memanfaatkan jenis koleksi umum non fiksi yang tersedia.

Dan untuk memenuhi kebutuhan responden terkait mendapatkan informasi hiburan yang sering dimanfaatkan responden yaitu membaca koleksi fiksi seperti novel.

Sedangkan kebutuhan informasi yang terkait dengan pemenuhan informasi terkait dengan mendapatkan informasi kesehatan didapat dari perpustakaan umum kota melalui jenis koleksi umum terkait dengan koleksi non fiksi yang berhubungan dengan kebutuhan atau sesuai dengan informasi kesehatan apa yang diinginkan.

Menurut (krech, dkk., 1962:84) Kebutuhan-kebutuhan yang dinyatakan diatas ditimbulkan karena kebutuhan seseorang tetap dipengaruhi oleh kondisi kognitifnya,

sedangkan kebutuhan kognitif menurut Katz, Gurevitch, dan Haas (Tan, 1981:298) yang terdiri dari kebutuhan kognitif adalah kebutuhan untuk memperkuat informasi, pengetahuan, dan pemahaman seseorang akan lingkungan. Kebutuhan ini didasarkan pada hasrat seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Disamping itu kebutuhan ini juga dapat memberi kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang, dan selanjutnya, Katz dkk., juga menemukan dalam penelitiannya bahwa orang yang mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan-kebutuhannya dibandingkan dengan mereka yang tingkat pendidikannya rendah (Tan, 1981: 300), ini artinya orang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan akan sesuatu yang bisa memuaskannya, akan mempunyai tujuan yang berkaitan dengan permasalahan kehidupannya dibandingkan mereka yang lebih rendah pendidikannya. Hal demikian karena orang kebanyakan lebih senang berpikir simpleks daripada orang-orang berpendidikan tinggi, yang lebih menyukai pola berpikir multipleks.

Dari hasil data yang didapat peneliti, maka dapat diketahui bahwa perpustakaan umum kota Surabaya sudah dimanfaatkan oleh kalangan masyarakat dalam pemenuhan dalam berbagai kebutuhan masyarakat seperti yang dijelaskan diatas tersebut, sehingga perpustakaan umum kota Surabaya dapat dibilang sudah sesuai dengan fungsi dari perpustakaan umum. Seperti yang dijelaskan oleh Yusuf (1996: 21) yang mengatakan bahwa fungsi perpustakaan umum selain untuk pembelajaran secara edukatif juga berfungsi untuk penelitian, informatif, rekreasi. Dengan demikian perpustakaan umum dapat dimanfaatkan oleh berbagai kalangan masyarakat baik anak-anak, remaja dan dewasa untuk memenuhi kebutuhan dalam diri mereka.

pengguna perpustakaan

Pengguna perpustakaan adalah semua orang yang berkunjung dan memanfaatkan sarana dan fasilitas serta layanan yang ada di perpustakaan tersebut, menurut (Mustafa, Badollahi : 1996, 42) seperti diketahui pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada, sedangkan orang yang datang ke perpustakaan tersebut tentunya di dasari karena adanya pemenuhan kebutuhan yang ingin dicarinya, baik itu hanya sekedar membaca koran atau novel, tentunya dapat dilihat bahwa orang tersebut datang ke perpustakaan sekedar ingin mencari hiburan dan informasi selain ingin mendapatkan informasi terkait dengan mendapatkan ilmu dan pengetahuan yang telah didapat dari pendidikan formal seperti sekolah, perusahaan untuk mendapatkan berbagai informasi tentang ilmu yang ada di tempat mereka bekerja ataupun menggali ilmu pengetahuan.

Keaktifan pengunjung yang datang ke perpustakaan merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan perpustakaan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan para penggunanya.

Hal tersebut juga dapat dilihat dari pendapat Sally Mitchell dalam Ryder (1987:38-53) mengungkapkan berbagai criteria tentang pengguna dan masyarakat yang dilayani oleh perpustakaan. Ia mengistilahkannya dengan pembaca yang merupakan *the whole community* dengan segenap karakteristik demografinya. Pengguna, pembaca, atau masyarakat yang dilayani oleh perpustakaan, tidak selalu datang ke perpustakaan, meskipun sama-sama mempunyai kebutuhan yang jelas akan informasi. Dengan berbagai alasan mereka tentu tidak mungkin datang semuanya ke perpustakaan. Kelompok pengguna atau masyarakat yang belum sempat dilayani di dunia perpustakaan dikenal dengan sebutan pengguna potensial (*potential users*), sedangkan mereka yang sudah datang ke perpustakaan atau sudah memanfaatkan jasa layanan perpustakaan disebut dengan pengguna actual (*actual users*).

Kelompok masyarakat pengguna yang belum sempat datang ke perpustakaan ini adalah orang yang sebenarnya membutuhkan pelayanan dari perpustakaan sampai kepada mereka di rumah-rumah. Kebutuhan model pelayanan seperti ini lebih dikhususkan kepada mereka yang secara fisik maupun psikologi memang memerlukannya. Orang yang cacat mental dan fisik serta orang yang sudah berusia lanjut, tentu akan banyak mengalami kesulitan jika harus datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, mereka perlu dilayani secara khusus dengan menggunakan metode khusus pula oleh perpustakaan.

Masyarakat pengguna yang secara fisik dan mental dianggap sehat, namun belum mempunyai kesempatan untuk datang ke perpustakaan, juga tergolong kepada kategori pengguna potensial. Kelompok pengguna seperti ini tinggal menunggu saat yang tepat untuk datang ke perpustakaan. Dengan bantuan promosi informasi yang dilakukan oleh perpustakaan, diharapkan kelompok pengguna seperti ini bisa datang ke perpustakaan. Selain itu, orang-orang yang tergolong sibuk dengan pekerjaannya sehari-hari, juga merasa lebih baik atau bahkan lebih senang jika dilayani secara langsung oleh perpustakaan secara khusus, misalnya dengan model pelayanan siaga atau pelayanan informasi terseleksi.

Selain ini orang hanya mengenal system pelayanan secara pasif yang dilakukan oleh perpustakaan. Mereka yang sudah berkunjung ke perpustakaan saja yang dilayani, sementara mereka yang belum pernah datang karena berbagai alasan, tidak sempat terlayani. Kondisi seperti ini kurang mendukung proses penyebaran informasi secara meluas dan sedikit bertentangan dengan fungsi edukatif dan informatif dari perpustakaan.

Pada kenyataan dan pelaksanaannya hingga sekarang, konsep pelayanan aktif seperti itu masih jarang dilakukan oleh perpustakaan. Hal ini bukan berarti perpustakaan tidak mau melaksanakannya, namun karena terhambat oleh berbagai factor seperti tenaga dan biaya maka hal tersebut masih belum berjalan dengan lancar.

Khusus bagi kelompok pengguna potensial yang secara fisik atau mental mengalami gangguan, pihak perpustakaan seharusnya menjalankan metode pelayanan terhantar ke rumah-rumah mereka. Khusus metode pelayanan terhantar seperti ini, seperti yang dilakukan oleh The London Housebound Service group (Ryckler, 1987:39) bahwa

criteria pengguna potensial khusus yang mengalami hambatan fisik dan mental sehingga memerlukan system pelayanan seperti ini adalah sebagai berikut: Mereka yang mengalami gangguan fisik atau lemah (infirm) sehingga tidak mampu menggunakan jasa layanan perpustakaan dan informasi secara konvensional, Mereka yang mengalami gangguan fisik atau lemah sehingga tidak bisa mengadakan perjalanan ke tempat-tempat pelayanan perpustakaan dan informasi, Mereka yang secara mental sedang dirundung duka sehingga merasa enggan dan malu untuk datang ke perpustakaan, Anak-anak yang masih dalam asuhan orang dewasa dirumah, Mereka yang secara procedural dan aturan sedang tidak diperbolehkan untuk meminjam langsung ke perpustakaan, seperti narapidana dan lain-lain

Sebenarnya, kriteria pengguna seperti tersebut bisa dikembangkan lagi jika alasannya karena ketidaksempatan untuk datang langsung ke perpustakaan. Jadi, hambatannya bukan aspek fisik dan mental. Orang-orang dalam kelompok ini antara lain adalah: Mereka yang mempunyai kesibukan luar biasa dalam pekerjaannya sehingga tidak mempunyai kesempatan untuk datang secara langsung ke pusat-pusat pelayanan perpustakaan dan informasi, Orang-orang yang hidupnya didaerah terpencil dan jauh dari pusat pelayanan perpustakaan dan informasi.

Masyarakat pengguna baik yang actual maupun yang potensial adalah sasaran yang harus dijangkau oleh jasa layanan perpustakaan. Perpustakaan tidak boleh membedakan mereka secara sosial demografi. Mereka secara umum mempunyai hak yang sama terhadap pemanfaatan segala fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengguna Perpustakaan Umum Kota Surabaya dapat diketahui bahwa dapat diketahui perpustakaan sudah di manfaatkan pengguna dengan baik, karakteristik pengguna yang memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya juga sudah terbilang beraneka ragam hal tersebut dapat dilihat dari kebutuhan pengguna yang sangat banyak dan beraneka ragam kebutuhan, sedangkan untuk pengguna yang belum datang dan memanfaatkan perpustakaan yang dimungkinkan memiliki hambatan baik, jarak antara perpustakaan dengan letak rumah terlalu jauh dan mempunyai hambatan lainnya perpustakaan juga dapat lebih memperhatikan dan memberi informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka dengan cara petugas mendatangi masyarakat yang letaknya masih terlalu jauh dengan perpustakaan atau baik memiliki hambatan lain tersebut, dengan begitu perpustakaan dapat dimanfaatkan dan sesuai dengan peran yang di embannya.

DAFTAR PUSTAKA

_____. 2008. *Berfikir dan bertindak sistematis dengan Metode Penelitian*, tersedia pada <http://asropi.wordpress.com/tag/accidental/>, pada jam 8:04 tanggal 26 juli 2012

_____. diakses pada jam 8:09 tanggal 23, 2012, tersedia pada http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kota_di_Indonesia_menurut_jumlah_penduduk

_____. diakses pada tanggal 10 juli 2012, tersedia pada <http://id.wikipedia.org/wiki/Motivasi>

Mustafa, badollahi.” *Promosi jasa perpustakaan*”. Jakarta :Universitas Terbuka, 1996

Pawit M. Yusup. *Ilmu informasi, komunikasi, dan kepastakaan*. Jakarta:2009

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. ***Metode penelitian survey***. Jakarta: LP3ES, 1989.

Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia pustaka utama, 1993

Wilson , T.D. *on user studies and information needs*. Diakses pada tanggal 10 juli 2012 jam 3:37, tersedia pada <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>

Wilson, T.D. 1999. *Journal of Documentation*, vol. 55, No. 3, diakses pada tanggal 30 maret 2012, tersedia pada <http://210.48.147.73/silibus/model.pdf>

Yusup, Pawit M Dan Subekti, Priyo. *Teori & praktik penelusuran informasi (information retrival)*. Jakarta: Kencana, 2010