

ABSTRAK

Perpustakaan mempunyai peran strategis untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat yang berkualitas. Salah satu caranya memperkenalkan layanan kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan perpustakaan keliling sebagai sarana untuk mendapatkan informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beragam alasan dan interaksi pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling badan arsip di tempat-tempat publik di Surabaya.

Metode dalam penelitian ini adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan keliling di Taman Bungkul, Taman Prestasi, Taman Mundu dan Taman Flora. Berdasarkan data dari Badan Arsip Perpustakaan Daerah Tingkat II Surabaya jumlah pengunjung pada tahun 2015 sebanyak 17.653 pengunjung. Metode penarikan sampel Purposive Sampling dengan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi.

Penelitian ini menggunakan Teori Use-Oriented yang dikembangkan Tefko Saracevic & Paul B Kantor yang mencakup R-I-R (*Reason-Interaction-Result*). Hasil dari penelitian ini menggambarkan tentang alasan pengguna untuk memanfaatkan, alasan pribadi, penilaian ketersediaan dan kemudahan saat menggunakan serta hasil setelah memanfaatkan baik berupa positif maupun negatif. Sedangkan pengelompokan alasan pengguna besar pengguna ialah membaca buku dan belajar kelompok. Interaksi yang pengguna rasakan sebagian besar mendapatkan kemudahan mencari informasi serta petugas dapat membantu memberikan kejelasan terhadap informasi yang pengguna inginkan. Sehingga mereka mendapatkan kenyamanan setelah menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan keliling. Setelah mereka memanfaatkan layanan yang diberikan maka pengguna mendapatkan *feed back* dari proses interaksi bahwa sebagian besar responden mendapatkan kepuasan yang diberikan petugas maupun kepuasan yang dirasakan oleh responden mengenai pelayanan di perpustakaan keliling.

Kata Kunci : Layanan, Perpustakaan Keliling, *Reason-Interaction-Result*