

ABSTRAK

Pemanfaatan yang dilakukan masyarakat terhadap layanan informasi menjadi permasalahan yang perlu diperbincangkan. Di era yang semakin memudahkan dalam mendapatkan informasi seperti saat ini tentunya berdampak terhadap eksistensi dari sebuah layanan informasi. Taman Baca Masyarakat (TBM) merupakan salah satu layanan informasi yang masih aktif sampai saat ini, khususnya di Kota Surabaya. pemerintah surabaya saat ini sudah mendirikan sebanyak 460 TBM yang tersebar diseluruh penjuru kota. Akan tetapi, dengan jumlah TBM yang sudah banyak ini masih terdapat beberapa permasalahan. Seperti kunjungan yang rendah, kegiatan yang dilakukan pengunjung yang tidak sesuai seharusnya, dan kekecewaan pengguna terhadap beberapa aspek di TBM. Sedikit gambaran permasalahan tersebut menarik untuk dibahas lebih jauh untuk mengetahui gambaran pemanfaatan TBM oleh masyarakat surabaya. Penelitian ini memakai teori dari Saracevic dan Kantor untuk mengetahui pemanfaatan TBM melalui model R-I-R (*Reason, Interaction, Result*). Metode pengambilan sampel *Multistage random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa alasan pribadi *personal* merupakan alasan yang menonjol dibandingkan dengan alasan yang lain. kemudian pada dimensi *interaction*, semua aspek memiliki penilaian yang baik, hanya pada kebijakan atau *police* yang memiliki penilaian kurang baik. selanjutnya pada dimensi *result* menunjukkan hasil dengan persentase tertinggi setelah memanfaatkan TBM adalah rasa puas dan senang. Salah satu alasannya karena bisa membaca dan bermain bersama teman-teman.

Kata kunci: pemanfaatan TBM, alasan berkunjung, interaksi pengguna, hasil penggunaan layanan.

ABSTRACT

Community utilization of information services is a problem that needs to be discussed. In an era that makes it easier to get information like today it certainly has an impact on the existence of an information service. Taman Baca Masyarakat (TBM) is one of the information services that is still active today, especially in the City of Surabaya. the Surabaya government has now established 460 TBMs scattered throughout the city. However, with this large number of TBMs there are still some problems. Such as low visits, activities that are not appropriate for visitors, and user disappointment with some aspects of TBM. A little description of the problem is interesting to be discussed further to find out the description of the use of TBM by the people of Surabaya. This study uses the theory of Saracevic and the Office to determine the utilization of TBM through the R-I-R (Reason, Interaction, Result) model. Sampling method Multistage random sampling with a total of 100 respondents. The findings of this study indicate that the reason for personal personality is a prominent reason compared to other reasons. then in the dimension of interaction, all aspects have a good assessment, only in policies or police that have a poor assessment. Furthermore, the result dimension shows the highest percentage results after utilizing TBM is satisfaction and pleasure. One reason is because you can read and play with friends.

Keywords: TBM utilization, reason for visiting, user interaction, results of service use.