

PEMANFAATAN TAMAN BACA MASYARAKAT (TBM) DI SURABAYA

ROFIDHOL AZIZ

Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga Surabaya

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.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan layanan informasi yang baik oleh pengguna merupakan salah satu tolak ukur kesuksesan dari sebuah layanan itu sendiri. Namun jika dilihat saat ini masih banyak layanan informasi yang memiliki beberapa permasalahan yang masih perlu dibenahi. Apalagi ditambah dengan perubahan zaman yang semakin berkembang saat ini akan mempengaruhi eksistensi layanan informasi itu sendiri dipandangan masyarakat. Layanan informasi yang tidak dapat berjalan dengan dinamis dan tidak dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna akan tergerus oleh perkembangan zaman yang semakin maju. Masyarakat mungkin akan memilih mendapatkan informasi dari layanan atau pusat informasi lain yang lebih mudah, cepat dan meneberikan layanan yang lebih memuaskan.

Salah satu jenis layanan informasi yang masih aktif saat ini adalah Taman Baca Masyarakat (TBM). TBM berbentuk seperti mini perpustakaan yang biasanya berada di balai RW, kelurahan, atau juga dekat Taman Kanak-kanak (TK) dan

Sekolah Dasar (SD). Pada tahun 2014 walikota surabaya Bu Risma mendeklarasikan program “Surabaya Kota Literasi”, untuk mewujudkan program ini pemerintah kota surabaya membangun TBM diseluruh penjuru kota surabaya. Berdasarkan data dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya jumlah TBM saat ini berjumlah 460 TBM. Adanya TBM ini sendiri bertujuan untuk meningkatkan literasi masyarakat dengan cara mendekatkan informasi kepada mereka. Hal ini dikarenakan kesulitannya beberapa masyarakat yang berada jauh dari perpustakaan umum untuk mendapatkan informasi karena faktor aksesibilitas.

Tetapi, dari mulai didirikannya TBM di surabaya sampai dengan sekarang pemanfaatan TBM oleh masyarakat masih dirasa kurang baik. Masih ada beberapa permasalahan yang menggambarkan ungkapan tersebut. Jika berbicara tentang masalah pemanfaatan maka tidak dapat dilepaskan dari faktor kunjungan yang dilakukan oleh masyarakat ke TBM. Seperti apa yang dikatakan oleh Komariah (2009:10) bahwa indikator sebuah perbuatan adalah seberapa sering seseorang melakukan perbuatan tersebut dan apa alasan atau tujuan yang bersangkutan melakukan perbuatan tersebut. Jadi faktor frekuensi seseorang memanfaatkan perpustakaan dan tujuan

memanfaatkan perpustakaan merupakan indikator dalam pemanfaatan perpustakaan. Berdasarkan data dari Badan Perpustakaan dan Arsip (BAPERSIP) Kota Surabaya tahun 2015 yang dilansir oleh Kompas menunjukkan bahwa masih rendahnya pengunjung TBM dalam setahun terakhir, dimana hal ini dijadikan indikator bahwasannya masyarakat surabaya masih kurang mengemari kegiatan membaca. Pada penelitian Sylvia Octavia (2016:IV-2) menunjukkan jumlah kunjungan ke TBM yang dilakukan respondennya paling dominan adalah 1 kali dalam seminggu dengan persentase 33.1%. Alasannya karena ruangan TBM sempit. Lanjut pada tahun 2018, rata-rata jumlah kunjungan tiap TBM di surabaya adalah 325 orang dalam satu bulan atau ada sekitar 10-11 orang dalam satu harinya. Padahal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya sendiri mempunyai target kunjungan bagi TBM berjumlah 20-25 orang per hari. Meskipun target ini tidak diterapkan kepada semua TBM karena faktor kondisi lingkungan di sekitar, namun tetap memperlihatkan bahwa jumlah kunjungan di TBM surabaya sampai saat ini belum memenuhi target yang ditetapkan

Kemudian jika melihat dari sisi pengunjung yang datang ke TBM itu sendiri juga masih terbilang belum

memenuhi harapan yang seharusnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Surabaya Tahun 2015, menunjukkan persentase pengunjung TBM adalah dari kalangan anak-anak usia 7-11 berjumlah 43,3%, sedangkan sisanya dari kalangan remaja awal 33,6%, remaja akhir 17,5%, dan dewasa 24,9%. Bahkan pada temuan data dari peneliti menunjukkan jumlah responden 93% adalah pengunjung yang berusia antara 6-15 tahun. Tentunya hal ini menggambarkan bahwa pengunjung TBM didominasi oleh kalangan anak-anak. Padahal jika melihat tujuan didirikan TBM ini sendiri adalah agar dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan masyarakat Surabaya dan bukan hanya untuk kalangan anak-anak saja. Hal ini mengartikan bahwa pemanfaatan TBM masih belum ada ke pemerataan ke seluruh kalangan masyarakat. Selain melihat dari pemerataan umur, kegiatan pengunjung di TBM juga masih diluar harapan pula. TBM ini ada berfungsi sebagai layanan penyedia informasi bagi pengunjung supaya memperoleh atau menambah wawasan yang lebih lagi. Namun berdasarkan penelitian BAPEKKO tahun 2015 menjelaskan bahwa kegiatan yang paling sering dilakukan oleh pengunjung adalah menggunakan fasilitas internet untuk bermain, chatting, dll dengan persentase sebanyak 86%, kemudian

dengan persentase 60,5% untuk arisan dkk, sedangkan untuk kegiatan yang potitif dalam hal ini untuk menambah wawasan yang paling banyak adalah kegiatan membaca koleksi ditempat dengan persentase 55,9%. Pada penelitian lain juga yang dilakukan oleh Abrizal Pradyawan (2017:IV-3) menemukan bahwa sekitar 48% responden setelah melakukan kegiatan membaca buku hanya menggunakan fasilitas internet untuk kegiatan bersosial media, sehingga menghasilkan nilai yang rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa TBM masih belum dimanfaatkan sesuai fungsinya oleh para pengunjung.

Kunjungan yang rendah di TBM memang bukan hanya karena faktor dari penggunaannya saja, namun juga bisa berasal dari TBM itu sendiri. Pada observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa satu dari sekian TBM yang berada di daerah Mulyorejo sudah tidak aktif selama beberapa bulan. Apapun alasan ketidakaktifan TBM ini tentunya akan mengakibatkan munculnya kekecewaan masyarakat yang berada di sekitar TBM tersebut. ketidakaktifan TBM ini otomatis tidak ada proses pemanfaatan antara masyarakat dan TBM dan otomatis juga jumlah kunjungan pun semakin jauh dari target. Dari hasil observasi peneliti juga mendapatkan keterangan dari salah

satu pustakawan di TBM bahwa salah satu kendala yang membuat jumlah kunjungan di TBM tidak sesuai target adalah karena faktor jam operasional TBM. Saat ini jam operasional TBM adalah jam 1 sampai jam 4 sore, sedangkan hari jumat dan sabtu hanya buka sampai jam 3 saja. Jam operasional saat ini berbeda dengan jam operasional ketika waktu awal-awal TBM ini ada, dimana waktu tahun 2015 jam operasional TBM buka dari jam 9 pagi sampai jam 2 siang. Lanjut dari keterangan pustakawan bahwa jam buka TBM saat ini itu bersamaan dengan jam pulang anak-anak sekolah sehingga kebanyakan anak-anak tersebut waktunya beristirahat setelah melakukan aktifitas sekolah. Pustakawan tersebut menambahi apabila jam buka TBM lebih pagi bisa jadi target 20-25 pengunjung per hari akan terpenuhi. Selain jam buka, lama buka TBM pun makin berkurang, dimana yang awalnya 5 jam sekarang Cuma 3 jam. Tentunya kebijakan saat ini terlihat mengalami kemunduran dari tahun-tahun sebelumnya dalam proses peningkatan jumlah pengunjung.

Selain masalah kebijakan, ruangan TBM juga dirasa memiliki kekurangan yang membuat ketidaknyamanan pada pengunjung yang ingin membaca di tempat. Berdasarkan penelitian Sylvia Octavia (2016:III-7) menjelaskan bahwa sebagian besar respondennya yaitu sekitar

40.8% menilai TBM kurang mampu menyediakan ruang baca yang layak. Menurut mereka antara satu TBM dengan yang lainnya memiliki perbedaan ukuran, namun kebanyakan ruangan TBM memiliki ukuran yang sempit sehingga tidak ada keleluasaan dalam kegiatan membaca di TBM. Padahal agar dapat memahami dan memaknai buku yang dibaca maka perlu adanya kondisi yang mendukung si pembaca itu sendiri. Pada penelitian lain dari Lailin Nada (2016:I-5) juga menemukan kekecewaan pengguna TBM dikarena jam buka tidak tepat waktu. Apabila kondisi pada TBM demikian tentunya akan membuat pengunjung merasa tidak puas. Maka ini pun bisa berdampak pada minat pengunjung untuk memanfaatkan TBM kembali.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif, dimana penelitian jenis ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi dan keadaan serta berbagai faktor yang ada pada masyarakat sebagai objek penelitian. Menurut Made (2006), Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian untuk menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai subdimensi. Penelitian deskriptif juga berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep

atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subyek penelitian. Sedangkan metode penelitian ini dengan melakukan survey dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Penelitian ini dilakukan di Taman Baca Masyarakat (TBM) di Surabaya. Lokasi ini dipilih sebab Surabaya merupakan kota yang memiliki jumlah TBM yang cukup banyak. TBM di sini pun tersebar ke semua wilayah yang ada di kota Surabaya. Pemerintah kota Surabaya juga menaruh harapan yang besar terhadap adanya TBM ini guna meningkatkan minat baca masyarakat serta mewujudkan kota Surabaya sebagai kota literasi. Terlihat dari jumlah TBM yang semakin tahun semakin bertambah. Maka dari itu, penulis menilai TBM di Surabaya cocok untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian.

Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat Surabaya yang berada disekitar TBM dan pernah mengunjungi TBM tersebut. Karena populasi yang cukup banyak maka akan dilakukan pengambilan sampel. Menurut Sugiono (2010) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga dari jumlah TBM di Surabaya akan dipilih beberapa TBM melalui teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan

sampel pada penelitian ini memakai *multistage random sampling*. Menurut Erianto (2007:141) teknik ini dipakai pada populasi yang luas dan heterogen, teknik penarikan sampel ini membantu dalam menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Kemudian dari Gabriel (2003:71) menjelaskan penarikan sampel ini merupakan penarikan sampel secara bertahap: *pertama*, populasi dibagi menjadi beberapa lapisan selanjutnya sejumlah lapisan dipilih. *Kedua*, setiap lapisan yang dipilih dibagi lagi ke dalam beberapa kelompok dan dipilih lagi sejumlah kelompok. *Ketiga*, begitu seterusnya dengan beberapa tahap berikutnya.

Sedangkan untuk jumlah sampel yang dipakai untuk menjadi responden pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Secara proporsional jumlah ini sudah sesuai. Seperti yang dikatakan oleh Seymour Susman dalam Aaker "*The sample should be large enough so that when is divide into groups each group will have a minimum sample size of 100 or more*".

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah data primer yang merupakan data yang diambil langsung dari lokasi penelitian melalui kuesioner yang disebar kepada sampel dan sedikit wawancara kecil kepada mereka.

Kemudian Data sekunder yang merupakan data yang didapat dari hasil observasi yang dilakukan di lokasi penelitian. Data ini juga didapatkan melalui hasil penelitian ataupun survey yang dilakukan orang lain yang dijadikan sebagai data pendukung oleh peneliti. Data yang terkumpul akan diolah menggunakan SPSS 22 dan data akan diproses melalui tahapan *editing*, *coding*, dan tabulasi data.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada jurnal “*Studying the Value Of Librry and Information Service. Part I Establishing a Theoritical Framework*” dari Saracevic dan Kantor (1997:530-531) menjelaskan bahwa nilai disini memiliki dua arti, nilai yang pertama adalah “*Value in exchange*” yakni nilai yang memiliki daya/kekuatan untuk membeli suatu benda atau memiliki daya tukar. Sedangkan nilai yang Kedua adalah “*Value in use*” yakni nilai yang mencerminkan kegunaan (*Utility*) dari suatu objek. Untuk mengetahui nilai guna “*Value in use*” tersebut maka harus ada elemen atau dimensi penggunaan/pemanfaatan. Asumsinya nilai berhubungan dengan penggunaan/pemanfaatan.

Kemudian pada jurnal lanjutan yang berjudul “*Studying the Value of Library and Information Service. Part II. Methodology and Taxonomy*” dari Saracevic dan Kantor (1997:548-552)

menjabarkan model R-I-R. *Reason* merupakan motivasi, tujuan, atau sebab yang mendorong pengguna datang untuk memanfaatkan TBM. Dimensi ini juga berkaitan dengan harapan yang ingin di dapatkan pengguna dari layanan tersebut. Dimensi *reason* memiliki subdimensi yang meliputi: *Task* yakni alasan yang mendorong pengguna datang ke TBM karena adanya tugas yang harus diselesaikan. Kemudian *Personal* yakni alasan pribadi atau motivasi dalam diri pengguna yang mendorong untuk memanfaatkan TBM. Alasan pribadi ini meliputi: *koginitif*, *affective*, dan *subtitute*. Selanjutnya yang terakhir *Objekt* yakni Alasan untuk tujuan memperoleh sebuah objek informasi atau motivasi dari luar yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan TBM. Alasan untuk tujuan memperoleh sebuah objek informasi ini meliputi: *tangible*, *intangibile*, dan *activity*.

Interaction merupakan penilaian atau evaluasi pengguna terhadap kualitas dan masalah yang ada pada TBM. Penilaian ini berkaitan dengan ketersediaan dan kemudahan koleksi yang ada di TBM (*resources*), pengalaman pengguna ketika menggunakan TBM (*use*), serta *operation and evironment* yang meliputi penilaian terhadap kebijakan, petugas, fasilitas dan peralatan yang ada di TBM. Kemudian *Result* merupakan

penilaian pengguna terhadap hasil atau akibat yang diperoleh setelah memanfaatkan TBM. Hasil yang didapatkan pengguna sendiri meliputi: hasil dalam pemenuhan pengetahuan (*kognitive*), pemenuhan rasa emosional atau (*affective*), penyelesaian tugas (*accomplishment*), pemenuhan kehendak (*expectation*), dan penghematan dari segi waktu (*time*) dan biaya (*money*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Reason (Alasan)

Pada dimensi ini menurut Saracevic dan Kantor (1997:548) adalah alasan yang melatarbelakangi pengguna menggunakan layanan informasi, dan apa yang ingin diperoleh setelah menggunakan layanan informasi tersebut. secara sederhana bagian ini meliputi motif, tujuan, dan harapan pengguna dalam menggunakan layanan informasi.

a. Task (Tugas)

Saracevic dan Kantor (1997:548) bahwa salah satu alasan pengguna mengunjungi layanan informasi karena adanya tugas. Berdasarkan hasil data di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden pernah berkunjung ke TBM untuk menyelesaikan tugas dengan persentase sebanyak 65%. Sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Faidatul Azimah (2017:IV-3) bahwa motivasi siswa menggunakan layanan informasi karena ingin menyelesaikan tugas. 54.3% responden mengatakan sangat setuju bahwa mereka memanfaatkan layanan informasi di perpustakaan karena ingin menyelesaikan tugas yang dimilikinya.

Tugas yang dikerjakan oleh responden di TBM kebanyakan adalah tugas sekolah, dengan persentase sebanyak 83.1%, kemudian ada tugas menulis sebanyak 7.7%. Saracevic dan Kantor (1997:548) menambahkan bahwa dalam penyelesaian tugas yang dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan layanan informasi salah satunya adalah karena terdapat kendala atau masalah pada tugas itu sendiri. dimana salah satu kendala yang paling dominan dihadapi oleh pengguna TBM ini adalah kekurangan referensi (38%).

b. Personal (Pribadi)

Alasan pengguna selanjutnya dalam memanfaatkan TBM adalah adanya alasan pribadi. Saracevic dan Kantor (1997:549) menjelaskan bahwa alasan pribadi seseorang untuk menggunakan layanan informasi meliputi keinginan untuk mendapatkan pengetahuan, keinginan untuk mencari hiburan dan rasa puas.

sebagian besar responden pernah berkunjung ke TBM untuk mendapatkan informasi, dengan persentase sebanyak 92%. Jumlah yang cukup besar untuk membuktikan bahwa pendapat dari Saracevic dan Kantor (1997:549) memang sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Alasan untuk mendapatkan informasi yang dilakukan pengguna ke TBM terjadi karena ada tujuan yang ingin mereka penuhi. Hasil ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Faidatul Azimah (2017:III-9) menggambarkan kalau siswa datang ke perpustakaan untuk meningkatkan pengetahuan dalam belajar dengan persentase sebanyak 66.3% yang menjawab sangat setuju.

Kemudian sebagian besar responden juga pernah berkunjung ke TBM dengan alasan untuk mengisi waktu luang dengan persentase sebesar 95%. Sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Faidathul Azimah (2017:III-13) bahwa salah satu alasan siswa yang mendorong memanfaatkan layanan adalah untuk mengisi waktu luang.

c. Object (Obyek)

Selain alasan pribadi, pengguna memanfaatkan TBM juga karena adanya faktor eksternal. Saracevic dan Kantor (1997:549) menjelaskan bahwa pada bagian ini merupakan alasan atau tujuan

untuk mendapatkan sebuah obyek informasi, baik itu *tangible* atau pun *intangible*, dan juga melakukan aktivitas tertentu. Jadi dalam hal ini yang berperan adalah TBM sebagai objek yang menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung.

salah satu alasan yang pernah mendorong responden berkunjung ke TBM adalah karena ingin memanfaatkan koleksi atau obyek *tangible*, dengan persentase responden yang menjawab “ya” sebanyak 93%. Hasil ini juga sama dengan penelitian Khaulus Dino (2016:III-17) pada layanan perpustakaan keliling yang menghasilkan bahwa sebagian besar pengguna ingin mendapatkan koleksi yang sedang mereka cari. buku merupakan jenis koleksi yang paling disukai dengan persentase sebesar 75.3%, sedangkan yang lainnya menyukai mainan dengan persentase 13.9% dan majalah 10.8%. Bahkan pada penelitian yang dilakukan oleh Chamani (2011:50) menggambarkan bahwa alasan responden mengunjungi perpustakaan hampir semua berkaitan dengan masalah koleksi misalnya mencari referensi, meminjam buku, dan membaca bacaan.

Berbeda dengan alasan untuk mendapatkan obyek *tangible*, alasan untuk mendapatkan obyek *intangible* oleh responden terbilang rendah, dengan persentase hanya 26% yang menjawab “ya”. Hal ini menunjukkan bahwa

pengguna TBM lebih memilih memanfaatkan obyek informasi *tangible* dibandingkan dengan obyek informasi *intangible*. Kebanyakan bentuk informasi *intangible* yang dicari oleh responden adalah informasi langsung dari pustakawan dengan persentase sebesar 88.5%.

Kemudian obyek yang terakhir adalah *activity*. Saracevic dan Kantor (1997:549) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mendorong pengguna menggunakan layanan informasi adalah karena adanya aktivitas atau pekerjaan tertentu yang ingin dilakukan di layanan informasi tersebut. Hasil lapangan menunjukkan sebagian besar responden juga pernah mengunjungi TBM untuk melakukan atau mengikuti sebuah kegiatan, dengan persentase sebesar 87% lomba merupakan kegiatan yang paling disukai oleh responden dengan persentase sebesar 43.7%. Alasan pengguna TBM memilih lomba sebagai kegiatan yang paling disukai karena TBM jadi ramai oleh pengunjung yang datang dan pengguna pun senang jika mendapat hadiah dari hasil lomba. kemudian kegiatan selanjutnya yang diminati juga yakni membaca di TBM sebesar 29.9%. Pada penelitian sebelumnya dari Lailin Nada (2016:III-9) juga menghasilkan temuan yang sama yakni kegiatan yang paling dominan dilakukan pengunjung di TBM adalah

membaca koleksi dengan persentase sebanyak 82%.

2. Interaction (Interaksi)

Saracevic dan Kantor (1997:549) menjelaskan pada dimensi ini merupakan bentuk penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh pengguna terhadap aspek yang ada pada layanan informasi berdasarkan kesesuaian dengan harapan pengguna.

a. Resources (Koleksi)

Dari hasil temuan data menunjukkan bahwa koleksi di TBM memiliki nilai yang baik di mata para responden. Semua penilaian yang berkaitan dengan koleksi memiliki persentase diatas 90% bahkan salah satunya mencapai 100%. Penilaiannya sendiri meliputi kelengkapan, *up to date*, kemudahan dalam menemukan, dan kejelasan sumber koleksi yang dapat dipertanggung jawabkan. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Faidatul Azimah (2017:III-36), dimana penilaiannya pada bagian *resources* ini juga meliputi kelengkapan, kemudahan, dan kejelasan sumber menghasilkan penilaian yang masuk kategori tinggi. Artinya hampir semua komponen memiliki nilai positif dimata pengguna layanan.

b. Use (Penggunaan)

Sebagian besar responden tidak mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Waktu

yang dibutuhkan responden pun untuk menemukan informasi kebanyakan kurang dari lima menit. Berdasarkan dari pengalaman para responden tersebut tentunya TBM memiliki nilai yang baik dimata pengguna khususnya dalam kemudahan akses untuk menemukan informasi. Pada penelitian dari Khaulius Dino (2016:III-31), dimana hasilnya memiliki kesamaan pada kemudahan mencari buku namun memiliki perbedaan dalam segi waktu yang dibutuhkan. Waktu yang dibutuhkan oleh respondennya untuk mencari buku yang diinginkan sebagian besar antara 10-20 menit.

c. *Operation and Environment* (Operasional dan Lingkungan)

Saracevic dan Kantor (1997:551) mengatakan pada penilaian ini menyangkut lingkungan sekitar tempat terjadinya pelayanan, termasuk tentang kebijakan, fasilitas, staff dan peralatan penunjang.

Penilaian pertama berkaitan tentang kesesuaian kebijakan jam operasional TBM menunjukkan 45% responden menjawab sesuai sedangkan sisanya menjawab tidak sesuai, dengan rincian 33% menjawab tidak sesuai karena alasan jam buka terlalu siang dan 22% karena jam buka kurang lama. Pada penelitian lain juga dari Khaulius Dino (2016:III-38,39) memiliki kesamaan hasil dimana sekitar 29% berharap adanya

penambahan hari dan jam layanan perpustakaan keliling. Harapan ini merupakan yang terbanyak terhadap perubahan kebijakan pada perpustakaan keliling yang diinginkan respondennya.

Penilaian selanjutnya pada masalah operasional dan lingkungan adalah *facilities, organization*. Bagian ini berkaitan dengan kenyamanan pengguna ketika membaca di TBM karena faktor fasilitas dan pengorganisasian TBM. Pada tabel 3.35 menghasilkan 94% responden merasa nyaman ketika membaca di TBM. Faktor yang paling besar membuat responden nyaman adalah karena kebersihan TBM (44.7%), kemudian faktor desain (27.6%), dan yang paling rendah faktor luasnya TBM (3.4%).

Kenyaman akan kebersihan TBM tentunya tidak dapat dilepaskan dari adanya peran pustakawan. Penilaian selanjutnya berkaitan dengan masalah *staff* atau pustakawan. Pengguna TBM menilai kualitas pustakawan sangat baik, hal ini berdasarkan temuan data yang meliputi keramahan, membantu pengguna, dan tentunya mengelola TBM. Dimana semua hasilnya diatas 90% responden memandang positif pustakawan TBM. membantunya mencarikan referensi untuk mengerjakan tugas sekolah. Hasil ini sama dengan penelitian lain yang berkaitan dengan penilaian terhadap pustakawan, salah satunya yang

dilakukan oleh Faidatul Azimah (2017:III-49) dimana kinerja pustakawan atau staff layanan perpustakaan masuk dalam kategori tinggi atau dapat dikatakan baik.

Penilaian terakhir pada bagian ini adalah *equipment* atau berkaitan dengan peralatan/perengkapan penunjang yang menunjukkan bahwa peralatan/perengkapan di TBM membantu dalam mencari informasi, dengan persentase sebesar 95%. Hasil ini sama dengan penelitian dari Faidathul Azimah (2017:III-50) yang menunjukkan bahwa sebesar 56.5% mengatakan sangat setuju kalau semua peralatan yang ada di perpustakaan dapat digunakan untuk mencari informasi.

3. Result (Hasil)

Pada dimensi yang terakhir ini berkaitan dengan hasil yang didapatkan oleh pengguna setelah memanfaatkan TBM. Hasilnya itu sendiri meliputi kognitif, afektif, keberhasilan menyelesaikan tugas, dan keberhasilan dalam pemenuhan kehendak, dan hasil dari segi waktu serta uang.

a. Cognitive (Kognitif)

Saracevic dan Kantor (1997:551) menjelaskan pada bagian ini berkaitan dengan hasil bagi pengguna terhadap apa yang dipelajari dan pengetahuan apa yang

diperoleh saat menggunakan layanan informasi. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan pengetahuan baru setelah berkunjung ke TBM dengan persentase sebanyak 97%. Responden mengatakan setelah membaca buku yang ada di TBM pasti mendapatkan pengetahuan baru.

b. Affective (Afektif)

Menurut Saracevic dan Kantor (1997:551) hasil ini Berkaitan dengan hasil yang didapatkan pengguna tentang tingkat kepuasan. Hasil menunjukkan bahwa semua responden merasa puas dan senang setelah memanfaatkan TBM. faktor yang paling membuat responden merasa puas adalah karena faktor adanya teman. Hasil pun sama dengan penelitian dari Khauludino (2017:III-48) yang menemukan bahwa 44% respondennya merasa puas dengan perpustakaan keliling karena sudah cukup membantu. Respondennya mengatakan rasa puasnya karena nyaman bisa baca buku sambil nyantai serta dapat pengalaman baru.

c. Accomplishment (penyelesaian tugas)

Temuan ini berkaitan tentang kontribusi informasi yang dipakai dalam menyelesaikan tugas. Pada temuan sebelumnya pada dimensi *Reason* menunjukkan bahwa sebagian besar responden pernah mengunjungi TBM

untuk menyelesaikan tugas. Pada temuan ini menunjukkan bahwa ada sekitar 39% responden yang menyatakan bahwa sebagian besar tugasnya selesai karena adanya kontribusi informasi dari TBM. Sedangkan sisanya sebanyak 61% menyatakan bahwa ada sumber informasi lain yang lebih berkontribusi dibandingkan dengan informasi dari TBM. Seperti: kontribusi dari orang lain, internet, perpustakaan dan wawasan pribadi.

Meskipun hanya 39% atau 39 orang, akan tetapi jika dibandingkan dengan jumlah sumber informasi lainnya hanya kontribusi dari orang lain yang paling mendekati yakni sebanyak 28 orang. Artinya TBM masih memiliki kontribusi yang lebih besar dalam penyelesaian tugas responden dibandingkan sumber informasi lain. Pada penelitian lainnya dari Faidatul Azimah (2017:III-61) juga memiliki temuan yang sama, dimana sebanyak 42.% mengatakan sangat setuju dan 38% mengatakan setuju bahwa setelah menggunakan layanan perpustakaan tugas mereka dapat diselesaikan.

d. *Expectation* (Ekspektasi)

Hasil ini berkaitan dengan Hasil yang didapatkan pengguna dalam memenuhi kehendak/harapan yang meliputi pemenuhan kebutuhan pengguna, dan harapan terhadap kelebihan layanan.

Sekitar 62% responden sangat yakin dengan kualitas informasi yang ada di TBM. kemudian sekitar 59% responden menganggap setelah memanfaatkan TBM kebutuhan informasinya selalu terpenuhi. Hasil ini sama dengan Khaulus Dino (2016:III-54) yang menemukan bahwa respondennya sangat yakin dengan informasi yang disediakan dengan persentase sebesar 63%.

e. *Time* (Waktu)

Hasil ini Berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam memenuhi keinginan pengguna di layanan. sebagian besar responden dapat menemukan informasi dengan cepat. Kemudian faktor bantuan dari pustakawan lah yang membuat responden mampu menemukan informasi secara cepat dan tepat.

Hasil ini sama dengan penelitian Faidatul Azimah (2017:III-67) bahwa sekiatar 48.9% mengatakan setuju dan 28.3% mengatakan sangat setuju kalau dengan bantuan pustakawan dapat menghemat waktu. Hasil sama juga ada pada penelitian Khaulus Dino (2016:III-58) yang menemukan bahwa sebesar 45% responden menganggap petugas selalu menangani kesulitan yang dialami oleh pengguna. Menurut respondennya kalau petugas perpustakaan keliling langsung

memberikan kejelasan koleksi setelah ditanya oleh pengguna.

f. Money (Biaya)

Hasil ini berkaitan dengan hasil yang didapatkan pengguna dari segi uang/biaya, apakah setelah memanfaatkan layanan pengguna mengalami keuntungan atau malah kerugian. Hasil menunjukkan bahwa penghematan yang didapatkan oleh responden yang paling dominan adalah tidak perlu mengeluarkan dana, dengan persentase sebesar 65%. Temuan selanjutnya menemukan bahwa setengah responden atau 50% tidak mau mengeluarkan dana apabila informasi yang dicari tidak tersedia di TBM, karena karena informasi tidak harus mengeluarkan uang/dana.

Hasil ini memiliki perberbedaan dengan penelitian dari Khaulus Dino (2016:III-61) yang memukan bahwa respondennya masih melihat kebutuhan sumber informasi yang diperlukan sebagai pilihan yang paling dominan dengan persentase sebesar 38%. Respondennya mengatakan mau mengeluarkan dana asalkan sesuai dengan kebutuhan informasinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan data di lapangan dan analisis temuan pada bab sebelumnya, maka pada bagian ini akan

disimpulkan hasilnya sesuai dengan rumusan masalah yang dipakai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Alasan (Reason)

Sebagian besar responden pernah mengunjungi TBM lebih dari satu alasan. Mulai dari alasan karena tugas, alasan pribadi, maupun karena karena faktor dari TBM sendiri. Dari sekian alasan yang ada, alasan pribadi atau *personal* merupakan alasan yang paling memotivasi pengunjung untuk datang ke TBM. terlihat dari hasil temuan data, dimana 2 alasan pribadi yakni ingin mendapatkan informasi, dan mengisi waktu luang memiliki persentase diatas 90%. Terutama untuk alasan mengisi waktu luang berada pada urutan pertama jika dilihat dari jumlah responden yang pernah menggunakan alasan tersebut.

Kemudian setelah alasan pribadi, alasan *obyek* atau alasan karena TBM sebagai objek informasi juga sebenarnya memiliki persentase yang besar pula. Dimana alasan untuk memanfaatkan koleksi memiliki persentase diatas 90% dan mengikuti kegiatan memiliki persentase diatas 80%. Sedangka alasan terakhir yakni untuk menyelesaikan tugas atau *task* masih memiliki persentase di bawah alasan *personal* dan *objek*. Dimana tingkat persentase hanya diatas 60% saja.

2. Interaksi (*Interaction*)

Penilaian pengguna terhadap layanan merupakan cerminan dari layanan tersebut. Berdasarkan hasil temuan menunjukkan penilaian pengguna terhadap layanan TBM terbilang bagus. Pada penilaian terhadap koleksi TBM memiliki hasil yang positif, dimana pengguna menilai kelengkapan, keterbaruan, kemudahan, dan kejelasan koleksi TBM sudah baik dan sesuai seharusnya. Kemudian dari pengalaman pribadi pengguna menyatakan bahwa memiliki kemudahan dalam akses memanfaatkan TBM, menemukan dan meminjam koleksi di TBM

Sedangkan untuk penilaian terhadap operasional dan lingkungan TBM memiliki hasil yang cukup bervariasi. Pada penilaian terhadap kebijakan, khususnya kebijakan jam operasional para pengguna menyatakan bahwa jam operasional saat ini kurang sesuai karena alasan jam buka terlalu siang dan kurang lama. Berbeda dengan penilaian yang lain, dimana menurut pengguna fasilitas TBM sudah memberikan kenyamanan ketika membaca di TBM. kemudian peralatan/perengkapan di TBM juga membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, pustakawan juga menurut sebagian besar pengguna memiliki

keramahan dan kemampuan yang baik dalam mengelola TBM.

3. Hasil (*Result*)

Setelah melakukan pemanfaatan TBM, pengguna mendapatkan timbal balik dari hasil pemanfaatan tersebut. Sebagian besar pengguna mendapatkan pengetahuan baru setelah memanfaatkan TBM. Pengetahuan yang didapatkan pengguna biasanya setelah membaca buku atau diskusi dengan orang lain, misalnya teman atau pustakawan. Pengguna pun merasa puas dan senang setelah memanfaatkan TBM, karena di TBM pengguna bisa membaca dan bermain bersama dengan teman-teman.

TBM pun menurut pengguna berkontribusi dalam penyelesaian tugasnya, meskipun tidak sebagian besar responden yang menganggap demikian namun kontribusi informasi TBM tetap menjadi yang paling banyak dipilih dibandingkan dengan yang lain. Pengguna juga merasa yakin dengan kualitas informasi di TBM, karena kebutuhan informasinya selalu terpenuhi. Pengguna pun selalu cepat dan tepat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, karena selain mereka mencari sendiri terkadang juga dibantu sama pustakawan. Pengguna setelah memanfaatkan TBM merasa ada penghematan terhadap biaya

yang dikeluarkan untuk memperoleh informasi yang diinginkan. pengguna berpendapat tidak mau mengeluarkan dan untuk memperoleh informasi meskipun informasi tersebut tidak tersedia di TBM. pengguna lebih memilih untuk meminjam ke temannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., V. Kumar, and George S. Day. 1995. *Marketing Research*. Canada: John Wiley and Sons, Inc.
- Data Kunjungan Perpustakaan Umum dan TBM Kota Surabaya Bulan Januari-April. 2018. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.
- Gunasekara, Chamani. 2011. *Students Usage of an academic Library: a user survey conducted at the Main Library University of Peradeniya*. Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka. Vol.14 (Issue 1).
- Komariah, Neneng. 2009. *Laporan Penelitian: Hubungan Pemanfaatan Perpustakaan dengan Literasi Informasi Pengguna*. Bandung: UNPAD.
- Nada, Lailin. 2016. *Perilaku Pemanfaatan Taman Baca Masyarakat (TBM) (Studi Deskriptif Tentang Perilaku Pemanfaatan Taman Baca Masyarakat (TBM) dalam Meningkatkan Literasi Kota Surabaya) (Skripsi)*. Universitas Airlangga Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
- Oktavia, Sylvia. 2016. *Pelaksanaan Program Taman Baca Masyarakat (Studi Deskriptif Tentang Efektifitas Program Taman Baca Masyarakat yang Tersebar di Kelurahan Putat Jaya) (Skripsi)*. Universitas Airlangga Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
- Pradyawan, Abrizal. 2017. *Pengaruh Perilaku Pemanfaatan Taman Baca Masyarakat terhadap Literasi di Masyarakat Surabaya Timur (Skripsi)*. Universitas Airlangga Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
- Sarcevic, Tefko & Paul B Kantor. 1997. *Studying Value of Library and Information Service. Part I Establishing a Theoretical Framework*. Journal of American Society for Information Science.
- Sarcevic, Tefko & Paul B Kantor. 1997. *Studying Value of Library and Information Service. Part II Methodology and Taxonomy*. Journal of American Society for Information Science.

Sugihartati, Rahma dan Helmy Prasetyo Y
Kerjasama dengan Badan
Perencanaan Pembangunan Daerah
Kota Surabaya. (2015). Laporan
Akhir Minat Baca & Peilaku
Gemar Membaca Masyarakat Kota
Surabaya Di Era Digital.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
Bandung:Alfabeta.

Wirartha, Made. 2006. *Metodologi
Penelitian Sosial Ekonomi.*
Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Website

Kompas. (2015). *Minat Membaca Warga
Surabaya Tergolong Rendah.*
Diakses pada tanggal 26 September
2017. Tersedia pada
[http://edukasi.kompas.com/read/20
12/04/15/20282974/Minat.Membac
a.Warga.Surabaya.Tergolong.Rend
ah.](http://edukasi.kompas.com/read/2012/04/15/20282974/Minat.Membaca.Warga.Surabaya.Tergolong.Rendah)