

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya**

Penelitian sejenis sebelumnya adalah penelitian yang menjadi acuan dalam melakukan penelitian dan memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian sejenis sebelumnya yang digunakan sebagai berikut :

Artikel pertama berjudul “*Effectiveness of Sustained Silent Reading on Reading Attitude and Reading Comprehension of Fourth- Grade Korean Students*” oleh Jun-Chae Yoon (2002). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan membaca dalam hati (*sustained silent reading*) pada sikap dan pemahaman saat membaca siswa Korea kelas empat dengan menggunakan pendekatan multivariat dengan teknik statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini seluruh siswa dalam kelompok eksperimen berpartisipasi dengan antusias dan menikmati kegiatan membaca dengan sangat puas sepanjang penelitian. Persamaan dengan penelitian peneliti yaitu membahas tentang efektivitas jam wajib baca pada pengguna. Perbedaannya yaitu metode penelitian yang digunakan serta sasaran objek yang berbeda .

Artikel kedua berjudul “*Effects of Sustained Silent Reading On Comprehension*” oleh Kate Noland (2014). Artikel ini membahas tentang apakah ada perbedaan yang signifikan oleh siswa yang berpartisipasi dalam kegiatan

*sustained silent reading* dan siswa yang tidak berpartisipasi dalam kegiatan tersebut pada akhir tahun pelajaran. Hasilnya nilai siswa yang tidak berpartisipasi dalam kegiatan memperoleh rata-rata lebih tinggi daripada yang berpartisipasi dalam kegiatan. Siswa yang berpartisipasi dalam SSR tidak secara signifikan berkinerja lebih baik daripada yang tidak berpartisipasi di akhir tahun. Persamaan dengan penelitian peneliti yaitu tentang jam wajib baca serta menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistika. Perbedaannya subjek yang diteliti adalah siswa sekolah dasar.

Artikel ketiga berjudul “*The Value of Reading and the Effectiveness of Sustained Silent Reading*” oleh Poh-Chua Siah and Wai-Ling Kwok (2010). Artikel ini membahas tentang hubungan antara nilai atau hasil siswa membaca dan perilaku saat program *sustained silent reading* serta sikap siswa terhadap membaca buku pada waktu luang dengan melibatkan 362 siswa dengan teknik kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa lebih banyak siswa dalam kelompok membaca dengan nilai tinggi berperilaku lebih baik dan memiliki sikap yang lebih positif terhadap jam wajib baca daripada siswa yang mendapat nilai lebih rendah dalam kelompok membaca. Persamaan dengan penelitian peneliti menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan kuesioner dalam penelitian. Perbedaannya yaitu subjek yang diteliti adalah siswa.

Skripsi yang berjudul “Persepsi Taruna Akademi Kepolisian terhadap Wajib Baca di Perpustakaan Akademi Kepolisian Semarang” oleh Pipit Rakhmawati (2014). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) persepsi taruna Akademi Kepolisian terhadap Wajib Baca secara umum, (2)

persepsi taruna Akademi Kepolisian terhadap Wajib Baca dilihat dari faktor internal, dan (3) persepsi taruna Akademi Kepolisian terhadap Wajib Baca dilihat dari faktor eksternal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan bentuk survei. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang yang terdiri dari lima informan tingkat I dan lima informan tingkat II. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis model Miles and Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) persepsi taruna Akademi Kepolisian sangat baik terhadap Wajib Baca yang diterapkan di perpustakaan Akademi Kepolisian, (2) Dilihat dari faktor internal, persepsi taruna Akademi Kepolisian terhadap Wajib Baca cukup baik, (3) Dilihat dari faktor eksternal, persepsi taruna Akademi Kepolisian terhadap Wajib Baca cukup baik.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Efektivitas Layanan Perpustakaan**

Pasolong (2007: 9) menjelaskan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah dalam sebuah hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas harus dibedakan dengan efisien, sebuah kegiatan dikatakan efisien adalah bila kegiatan

tersebut menghasilkan sesuatu yang seharusnya dilakukan dengan penggunaan sumber daya sehemat mungkin sehingga mendapatkan keuntungan yang sesuai dengan harapan. Sedangkan efektif adalah jika output yang dihasilkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut mampu memberikan kontribusi yang cukup pada pencapaian tujuan. Dengan kata lain efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan (Tangkilisan, 2007: 149). Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektivitas dapat diukur melalui kriteria yaitu kepuasan pemakai, waktu pelayanan, pengaksesan, penggunaan, rasio keuntungan, dan biaya (Lasa Hs, 2000: 1).

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kegiatan atau program perpustakaan merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa besar target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah tercapai oleh perpustakaan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu kegiatan dapat dilakukan dengan konsep efektivitas yang merupakan salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap suatu kegiatan atau tidak.

Salah satu kegiatan di perpustakaan adalah layanan. Layanan berasal dari kata pelayanan yang terbentuk karena adanya proses pemberian jasa layanan

tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (*costumer*). Layanan merupakan suatu bentuk pemberian barang atau jasa kepada pengguna yang tergantung pada kebutuhan dan keinginan guna membantu pengguna secara sukarela, layanan dapat terjadi antara seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, ataupun orang-orang dalam suatu organisasi (Tjiptono, 2004: 70). Kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara pengguna dengan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayagunaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna informasi yang dimiliki perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan perpustakaan untuk memberikan layanan yang terdapat di perpustakaan secara optimal dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Layanan pengguna adalah kegiatan melayani koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. Menurut Rahayuningsih (2007: 86-87) layanan pengguna harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat koleksi, koleksi yang berkualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi yang tersedia di perpustakaan yang berkaitan juga dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki perpustakaan. Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas perpustakaan harus menyangkut lingkup layanan, ketersediaan sarana pendukung dalam kenyamanan memperoleh layanan sebagai faktor dalam penunjang nyaman atau tidak perpustakaan tersebut. Ketepatan waktu layanan juga sangat berpengaruh dalam layanan tersebut berkualitas,

ketepatan waktu, akurasi layanan serta kemudahan mendapat layanan dapat meminimalkan kesalahan dalam kegiatan di perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan berbeda dan beraneka ragam, salah satu di antara layanan yang diberikan adalah jam layanan. Jam layanan, yaitu suatu layanan jasa yang dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka (Sutarno, 2006:136). Perpustakaan memberikan layanan kepada pengguna agar layanan tersebut dapat dimanfaatkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasinya, jika kualitas layanan yang tersedia sesuai dengan keinginan pengguna berarti perpustakaan telah memberikan kepuasan kepada pengguna. Sutarno (2006: 162) menjelaskan mengenai prinsip-prinsip layanan seperti (a) sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, (b) diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, (c) diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai/penerima layanan. Dari pernyataan tersebut berarti memberi layanan harus berorientasi kepada pengguna. Pustakawan harus mengetahui kebutuhan pemustaka dan berusaha untuk menyediakan kebutuhan secara cepat, tepat, mudah dan menarik sehingga pengguna dapat merasa puas dengan terpenuhi kebutuhannya.

Layanan yang berorientasi kepada pengguna dapat dilakukan dengan menambah jam layanan perpustakaan. Penambahan jam layanan merupakan jalan dalam suatu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberikan layanan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dan diberdayakan secara optimal oleh pemustaka. Penambahan jam layanan merupakan salah satu

cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka agar terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna. Menurut Sutarno (2006:125-136), penambahan jam layanan merupakan upaya untuk mengatasi, menjembatani, dan memenuhi kebutuhan, ataupun menyesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat.

### **2.2.2 Program Wajib Baca**

Program wajib baca merupakan layanan yang berorientasi kepada pengguna dapat dilakukan dengan menambah jam layanan perpustakaan. Penambahan jam layanan merupakan jalan dalam suatu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberikan layanan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dan diberdayakan secara optimal oleh pemustaka dengan upaya untuk mengatasi dalam memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan kondisi pemustaka.

Dalam beberapa literatur terdapat istilah yang berbeda-beda dalam menyebut program wajib baca, seperti *Sustained Silent Reading (SSR)*, *Free Voluntary Reading (FVR)*, *Uninterrupted Sustained Silent Reading (USSR)* dan *Positive Outcomes While Enjoying Reading (POWER)* (Gardiner, 2005: 15). Membaca merupakan sebuah proses yang kompleks dan rumit. Kompleks artinya dalam proses membaca terlibat faktor internal dan faktor eksternal pembaca. Faktor internal dapat berupa intelegensi (IQ), minat, sikap, bakat, motivasi, tujuan membaca. Faktor eksternal bisa dalam membentuk sarana membaca, teks bacaan,

faktor lingkungan, atau faktor latar belakang sosial ekonomi, kebiasaan, dan tradisi membaca (Nurhadi, 2010: 2).

Pelayanan pembaca merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya (Bafadal, 2009: 124). Suatu program dikatakan efektif bila dalam keberlangsungan program tidak ada tekanan dari pelaksana program tersebut. Adapun tekanan yang dimaksud adalah dimana terdapat kesenjangan antara kondisi pelaksana program dengan program tersebut. Pada poin ini, tidak ada tekanan berarti bahwa seluruh pelaksana program mampu menjalankan program tersebut tanpa adanya kesenjangan kondisi individu yang mengakibatkan sebuah tekanan dalam melaksanakan program. Kegiatan wajib baca dalam penelitian ini, pengguna diberi kebebasan untuk memilih sendiri buku yang akan dibaca dan pengguna ditugaskan untuk merangkum isi buku tersebut. Wajib baca suatu kegiatan yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi program wajib baca (Mudjito, 2001: 84-86) adalah :

1. Fasilitas

Fasilitas perpustakaan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang



pengguna (Moenir, 2001: 119). Moenir menyatakan bahwa fasilitas terbagi menjadi fasilitas fisik dan non fisik sebagai berikut :

- a. Fasilitas fisik yaitu segala sesuatu yang berupa benda atau yang dibendakan yang mempunyai peranan untuk memudahkan usaha. Dalam penelitian ini yang dimaksud fasilitas fisik adalah ruang perpustakaan, peralatan perpustakaan, dan koleksi buku.
- b. Fasilitas non fisik, dalam penelitian ini yang dimaksud fasilitas non fisik adalah kenyamanan ruangan perpustakaan yang diatur oleh pustakawan.

## 2. Motivasi

Motivasi merupakan sebagai suatu tujuan atau pendorong, dengan tujuan sebenarnya tersebut yang menjadi daya penggerak utama bagi seseorang dalam berupaya dalam mendapatkan atau mencapai apa yang diinginkannya baik itu secara positif ataupun negatif.

- a. Motivasi Internal, motivasi ini berasal dari dalam individu yang terkait dengan psikologi seseorang. Hal-hal yang dapat menimbulkan motivasi internal, adanya kebutuhan yang menjelaskan bahwa ketika seseorang merasakan adanya suatu kebutuhan, maka akan menyebabkan seseorang untuk membaca. Adanya pengetahuan tentang kemajuannya sendiri pada saat seseorang merasakan adanya dampak positif terhadap apa yang telah ia baca, maka ia akan terdorong untuk membaca lebih banyak lagi.
- b. Motivasi eksternal, yaitu motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang. Hal-hal yang dapat menimbulkan motivasi eksternal yaitu hadiah yang dapat menjadikan seseorang termotivasi untuk melakukan kegiatan

membaca lebih banyak lagi. Dengan membaca lebih giat, maka mereka akan mendapatkan hadiah dan hukuman, dengan adanya hukuman, pembaca akan lebih giat untuk membaca agar tidak terkena hukuman.

### **2.2.3 Pemenuhan Kebutuhan Informasi**

Setiap manusia mempunyai kebutuhan, sesuai dengan tingkatannya. Kebutuhan setiap orang akan berbeda-beda menurut keinginannya masing-masing. Kebutuhan informasi menurut Sulisty-Basuki (2004: 393) adalah informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohani, pendidikan dan lain-lain. Menurut Wilson (1997: 552), kebutuhan informasi adalah sebuah pengalaman subjektif yang hanya terjadi pada pikiran seseorang yang sedang dalam kondisi membutuhkan dan tidak bisa secara langsung diakses oleh para pengamat.

Wilson (1981: 9) menjelaskan terdapat hubungan antara kata informasi dan kebutuhan. Wilson melaksanakan pembelajaran tentang perkembangan konsep kebutuhan informasi. Wilson menyebut kebutuhan tersebut sebagai kebutuhan fisiologis, kebutuhan afektif, dan kebutuhan kognitif. Wilson menjelaskan bahwa tiga kebutuhan tersebut dengan informasi saling berhubungan. Kebutuhan fisiologis akan memunculkan kebutuhan afektif, kebutuhan afektif akan mencetuskan kebutuhan kognitif. Wilson menyatakan bahwa konsep kebutuhan manusia menurut ahli psikologi dibagi dalam 3 kategori:

- a. Kebutuhan fisiologis, seperti kebutuhan akan makanan, air, tempat tinggal, dsb;

- b. Kebutuhan afektif (kebutuhan psikologis atau emosional) seperti kebutuhan akan dominasi, pencapaian, dsb;
- c. Kebutuhan kognitif, seperti kebutuhan untuk merencanakan, untuk mempelajari keterampilan, dsb.

Ketiga kategori tersebut merupakan pemicu dasar munculnya kebutuhan informasi. Wilson menyatakan bahwa untuk memenuhinya individu harus memiliki pengetahuan yang berkaitan untuk memperoleh pengetahuan tersebut. Kebutuhan yang diharapkan akan terpuaskan utamanya adalah kebutuhan kognitif yang mendukung pemenuhan terpaukannya kebutuhan fisiologis dan afektif.

Pemenuhan kebutuhan dari dalam diri merupakan dasar dari manusia dalam melakukan suatu kegiatan. Pada zaman sekarang, kebutuhan informasi sangat cepat dan mudah didapatkan oleh kalangan-kalangan pemuda-pemudi. Teknologi komunikasi berkembang sejalan dengan kebutuhan manusia. Kebutuhan manusia memerlukan interaksi sosial terhadap orang lain dan seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menawarkan metode yang lebih efektif dan efisien sehingga interaksi, komunikasi antara manusia dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dengan adanya kebutuhan dari dalam diri yang menjadi dasar munculnya kebutuhan informai.

Kebutuhan informasi berkembang ketika seseorang menyadari adanya batas pemisah antara pengetahuan dengan harapan untuk dapat menyelesaikan sebuah keanehan atau permasalahan (Nicholas, 2000: 20). Faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi, terdiri dari : (1) jenis pekerjaan; (2)

personalitas, yaitu aspek psikologi dari pencari informasi, meliputi ketepatan, ketekunan mencari informasi, pencarian secara sistematis motivasi dan kemauan menerima informasi dari teman, kolega atau atasan; (3) waktu; (4) akses, yaitu sejauh mana menelusur informasi secara internal (di dalam organisasi) atau eksternal (di luar organisasi); (5) sumber daya dari teknologi informasi yang digunakan untuk mencari informasi (Nicholas, 2000: 94).

Menurut Sulistyono-Basuki (2004: 396) kebutuhan informasi ditentukan berdasarkan kisaran informasi yang tersedia yang menjadi awal dari kebutuhan yang kita inginkan, berapa besar informasi yang kita butuhkan seberapa butuh kita akan informasi tersebut. Latar belakang motivasi, professional dan karakteristik pemakai menjadi acuan dalam mencari informasi serta kebutuhannya. Setiap orang memiliki karakteristik yang berbeda-beda, dari segi sosial, ekonomi bahkan politik tempat pemakai tersebut berada. Kebutuhan informasi dapat didapatkan dimana saja, pemakai harus cermat dalam penggunaan informasi tersebut dan paham akan konsekuensi apabila menggunakan informasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari guna menunjang pemenuhan kebutuhannya.

Setiap orang membutuhkan informasi sebagai bagian dari tuntutan kehidupannya, penunjang kegiatannya, dan pemenuhan kebutuhannya. Wilson (1981: 11) menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan informasinya seseorang harus memiliki pengetahuan yang berkaitan, bahwa konteks kebutuhan informasi tersebut tergantung dari dirinya sendiri, atau tuntutan peran pekerjaan seseorang atau kehidupan, atau lingkungan (politik, ekonomi, teknologi, pendidikan, dll) dimana tempat manusia tersebut berada.

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kebutuhan informasi dapat dipengaruhi oleh kegiatan sehari-hari seseorang. Kebutuhan informasi setiap orang berbeda bergantung kepada pekerjaan apa yang dia lakukan dan tempat seseorang berada (lingkungan). Dalam segi efisiensi dan efektifitasnya informasi yang diperoleh dipengaruhi oleh waktu penemuan informasi, kecepatan akses dan sumber informasi tersebut. Semua itu sangatlah mempengaruhi kebutuhan informasi seseorang. Kebutuhan informasi seseorang disebabkan oleh 3 faktor utama (Wilson, 1981: 3-15) yaitu:

1. Faktor dari dalam diri sendiri, yaitu kebutuhan fisiologis, seperti kebutuhan untuk makan, pakaian dan tempat tinggal; kebutuhan afektif (sering disebut kebutuhan psikologis atau emosional), seperti kebutuhan untuk pencapaian dan dominasi; dan kebutuhan kognitif, seperti kebutuhan untuk perencanaan dan kebutuhan untuk mempelajari suatu keterampilan.
2. Faktor peranan sosial, yaitu meliputi peran kerja dan tingkat kinerja, akan mempengaruhi faktor kebutuhan yang ada dalam diri seseorang.
3. Faktor lingkungan, meliputi lingkungan kerja, lingkungan sosial-budaya, lingkungan politik-ekonomi dan lingkungan fisik mempengaruhi faktor peran sosial maupun faktor kebutuhan individu, sehingga terjadi pengaruh bertingkat yang akan membentuk kebutuhan informasi.

Pemenuhan kebutuhan informasi akan muncul apabila ada sesuatu hal yang mempengaruhi adanya dorongan untuk memperoleh informasi. Setiap individu memang memiliki kebutuhan informasi yang beragam, bahkan antara satu orang dengan orang lainnya kebutuhannya belum tentu sama. Perbedaan

tersebut tergantung dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti faktor lingkungan di sekitar dan kehidupan sosial masing-masing individu. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut seseorang akan terus berusaha untuk mencari informasi agar kebutuhan akan informasinya terpenuhi.

#### **2.2.4 Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka**

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 tentang pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pengertian *user* (pemustaka) menurut Suwarno (2009: 37) adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). User berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya bergantung jenis perpustakaan yang ada.

Berdasarkan pengertian tersebut, bahwa pemustaka perpustakaan akademi termasuk dalam kalangan mahasiswa yang menggunakan perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan tersebut. Contohnya ketika pemustaka mendapatkan tugas maka taruna-taruni akan menggali terlebih dahulu pengetahuan apa yang dia punyai, kemudian ia akan melakukan pencarian informasi di perpustakaan jika ia merasa pengetahuan yang dia miliki kurang memadai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Kebutuhan informasi pemakai selalu berubah dan berkembang, sehingga sulit untuk menentukannya secara tepat. Alasan tersebut didukung oleh pendapat Moores (1981: 83) yang menyatakan:

“They have customer’s needs that are changing all the time. Understanding how these needs are changing is obviously an essential element when designing future service”.

Perpustakaan memiliki pemakai yang kebutuhannya terus berubah. Memahami bagaimana kebutuhan itu berubah merupakan unsur penting dalam perencanaan layanan informasi di masa mendatang. Memahami kebutuhan informasi pemakai memerlukan kerja sama antara pengelola informasi dan pemakai informasi. Kebutuhan pengguna merupakan suatu keperluan dari seorang pengguna dalam mencari atau menelusuri informasi yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai fasilitas layanan yang telah disediakan pada perpustakaan yang bersangkutan. Perpustakaan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan terutama untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna harus mampu memanfaatkan fasilitas yang diberikan dan disediakan perpustakaan dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan belajar dan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang perpustakaan dan cara penggunaannya bagi para pengguna agar mereka menjadi terampil dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan sesuai dengan kebutuhan informasinya.