

## **KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**Kamaluddin Mantasa, Muh. Azizul, Sulastria, Dewi Astuti Mari**

*Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sastra dan Humaniora Universitas Islam Makassar*  
[k4m411983@uim-makassar.co.id](mailto:k4m411983@uim-makassar.co.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian yang berkaitan dengan pembahasan tersebut adalah di Universitas Negeri Makassar. Instrumen penelitian yaitu Catatan Observasi yaitu suatu metode atau teknik penulisan yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis dan mencatat melalui pengamatan dan pencatatan terhadap tanda-tanda atau gejala-gejala yang akan diselidiki. Pedoman Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau informan, Chek List Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dari sumber-sumber non-insani (bukan manusia). Teknik Pengolahan Data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis data dilakukan secara terus-menerus di dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah terbilang cukup puas. Dengan berbagai inovasi layanan yang diterapkan maka pemustaka merasa puas dan terbantu. Layanan yang diterapkan yaitu layanan sirkulasi didalamnya ada layanan peminjaman buku, pengembalian dan perpanjangan buku, layanan bebas pustaka, layanan administrasi keanggotaan dan lainnya. Pada layanan sirkulasi koleksi yang paling sering dipinjam adalah koleksi buku, hal demikian terjadi karena berbagai kemudahan yang diberikan di perpustakaan misalnya, Pemustaka menelusuri buku yang akan dipinjam dengan menggunakan OPAC secara online, Pemustaka dapat mengambil sendiri buku yang diinginkan di rak, Koleksi buku dapat dipinjam sebanyak tiga eks selama satu minggu. Layanan referensi layanan pokok rujukan yang dilakukan perpustakaan yang di dalamnya secara khusus menyediakan khusus koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, direktori, biografi tokoh dan lainnya. Layanan bimbingan pemustaka yaitu layanan untuk memberikan edukasi kepada pemustaka tentang bimbingan untuk melakukan pencarian jurnal online yang dilanggan perpustakaan, bimbingan menulis karya ilmiah dan skripsi, bimbingan cara mengutip dan pengenalan berbagai jenis teknik sitasi, bimbingan penggunaan reference tools dan aplikasi google untuk menunjang penelitian, bimbingan cara menyusun daftar pustaka yang baik dan benar, bimbingan antiplagiarisme, serta bimbingan untuk memanfaatkan berbagai macam sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

**Kata Kunci:** *Keputusan Pemustaka, Layanan Perpustakaan.*

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi menjelaskan tentang perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi tidak semata-mata hanya pemenuhan yang diatur oleh pemerintah, tetapi karena sangat diperlukan oleh segenap aktifitas akademika, tanpa adanya perpustakaan maka proses belajar mengajar di perguruan tinggi tidak dapat berjalan dengan baik. Perpustakaan tidak dapat dipahami sebatas sebagai sebuah gedung atau akomodasi fisik tempat penyimpanan buku semata, akan tetapi secara sederhana perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian (research) bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan ( Trimo, 1997: 1)

Pelayanan perpustakaan menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan. Diantaranya pelayanan teknis yaitu kegiatan dan proses yang berkaitan dengan pengadaan dan pengolahan koleksi perpustakaan agar dapat didayagunakan. Untuk menilai dan mengetahui kualitas suatu perpustakaan, salah satu tolak ukurnya adalah pelayanan kepada penggunaannya, baik itu pelayanan secara umum, pelayanan terhadap ketersediaan informasi, maupun pelayanan referensi.

Pelayanan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan yang berhubungan langsung antara petugas dengan pemustaka. Aktivitas bagian layanan menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Bagian layanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika pelayanannya buruk. Untuk mencapai citra layanan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang layanan yang memberikan kepuasan yaitu kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang di berikan kepada pemustaka maupun kepuasan petugas dalam memberikan jasa layanannya kepada pemustaka. Dengan mengetahui kepuasan pemustaka maka petugas dapat mengevaluasi kinerja bagian layanan, Sehingga akan di ketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu pelayanan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Layanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan. Diantaranya pelayanan teknis yaitu kegiatan dan proses yang berkaitan dengan pengadaan dan pengolahan koleksi perpustakaan agar dapat didayagunakan. Untuk menilai dan mengetahui kualitas suatu perpustakaan, salah satu tolak ukurnya adalah pelayanan kepada penggunaannya, baik itu pelayanan secara umum, pelayanan terhadap ketersediaan informasi, maupun pelayanan referensi.

Perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggu. Jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit, terdiri dari:

- 1) Pelayanan sirkulasi

Layanan sirkulasi yaitu suatu layanan yang di dalamnya terdapat kegiatan layanan peminjaman/pemustaka buku, pengembalian, perpanjangan buku beserta kegiatan penyelesaian administrasi lainnya.

#### 2) Pelayanan referensi

Layanan referensi yaitu layanan pokok rujukan yang dilakukan perpustakaan yang di dalamnya secara khusus menyediakan khusus koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, direktori, biografi tokoh dan lainnya. Dengan layanan tersebut maka pemustaka akan lebih mudah menemukan koleksi rujukan.

#### 3) Pelayanan literasi informasi/bimbingan pemustaka

Layanan bimbingan pemustaka yaitu layanan untuk memberikan edukasi kepada pemustaka tentang bagaimana cara memanfaatkan berbagai macam informasi di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan informasi secara efektif dan efisien. Beberapa diantaranya adalah bimbingan untuk melakukan pencarian jurnal online yang dilanggan perpustakaan, bimbingan menulis karya ilmiah dan skripsi, bimbingan cara mengutip dan pengenalan berbagai jenis teknik sitasi, bimbingan penggunaan reference tools dan aplikasi google untuk menunjang penelitian, bimbingan cara menyusun daftar pustaka yang baik dan benar, bimbingan antiplagiarisme, serta bimbingan untuk memanfaatkan berbagai macam sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

Berdasarkan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa Jenis pelayanan perpustakaan yaitu Layanan Informasi, Layanan Aduan Masyarakat, Layanan Kunjungan Perpustakaan, Layanan Surat Keterangan Bebas Pustaka, Layanan Keanggotaan Perpustakaan, Layanan Loker Penitipan, Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian), Layanan Baca di Tempat, Layanan Digital Layanan Bioskop, Layanan Pemutaran Film Audio Visual, Layanan Perpustakaan Keliling, Layanan Paket Buku, Layanan Unit Jogja Library Center di Malioboro, Layanan Unit Rumah Belajar Modern, Layanan Pojok Baca, Layanan Delivery Order, Layanan Bermain Anak-anak, Layanan Mendongeng, Layanan Musik Anak, Layanan Sepatu Jolifa, Layanan Penelitian dan Magang, Layanan Baca / Tulis Braille, dan Layanan Pemanfaatan Ruang Pertemuan.

Sumber daya manusia yang menangani pelayanan perpustakaan merupakan kunci utama keberhasilan pelayanan perpustakaan, hal demikian didasarkan pada keahlian dan kompetensi dari pegawai yang melayani.

Kualitas pelayanan adalah jaminan terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan.

### **B. Konsep Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai (Surtiawan 2012, 31). Dengan bahasa yang lebih sederhana Kotler menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai: Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Surtiawan 2012, 31).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya (Ibrahim, 1999 : 3) sedangkan Oliver dan Irawan berpendapat bahwa kepuasan adalah hasil penelitian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. (Ibrahim, 1999 : 4).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang terjadi dalam suatu komunitas dalam bentuk deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) yaitu studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci dan mendalam serta diarahkan sebagai upaya penelaahan masalah-masalah dalam hal ini adalah kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

Adapun lokasi penelitian yang berkaitan dengan pembahasan tersebut adalah di Universitas Negeri Makassar. Dengan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini mengkaji tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) yaitu studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci dan mendalam guna menelaah masalah-masalah dalam penelitian ini. Objek penelitian yang dijadikan sebagai informan dalam mengumpulkan data terdiri atas beberapa komponen, Kepala Perpustakaan, Pengelola Perpustakaan, dan Pemustaka. Sedangkan sumber data yang lain yang sifatnya non-insani adalah berupa dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian. Jadi sumber data yang dimaksud adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, yaitu Sumber *data primer* merupakan sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti, dengan cara melalui observasi, dokumentasi dan wawancara (*interview*) dengan informan yang ada di lokasi penelitian di antaranya, Kepala Perpustakaan, Pengelola Perpustakaan, dan Pemustaka. Data sekunder merupakan data referensi pendukung yang ada kaitannya dengan apa yang diteliti melalui kepustakaan (*library research*), seperti disertasi, tesis, skripsi, buku, majalah, jurnal, dan lain-lain.

Instrumen penelitian yaitu Catatan Observasi yaitu suatu metode atau teknik penulisan yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis dan mencatat melalui pengamatan dan pencatatan terhadap tanda-tanda atau gejala-gejala yang akan diselidiki. Pedoman Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau informan, Chek List Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dari sumber-sumber non-insani (bukan manusia).

Metode Pengumpulan Data yaitu Observasi, yaitu penulis langsung mengadakan pengamatan dan pencatatan secara praktis tentang indikasi-indikasi yang terjadi dalam lingkungan Universitas Negeri Makassar yang ada hubungannya dengan pembahasan tersebut. *Interview*, yaitu penulis langsung mengadakan wawancara atau dialog dengan Kepala perpustakaan, pengelola perpustakaan, dan pemustaka. Dokumentasi, yaitu penulis langsung melihat dan membaca dokumen atau arsip-arsip yang berhubungan dan diperlukan dalam pembahasan tersebut di Universitas Negeri Makassar.

Teknik Pengolahan Data yaitu Menyusun suatu daftar permasalahan dalam bentuk pertanyaan dan disusun secara sistematis berdasarkan kerangka konseptual. Teknik Analisis Data ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis data dilakukan secara terus-menerus di dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*) yaitu studi yang bersifat komprehensif, intens, rinci dan mendalam guna menelaah masalah- masalah dalam penelitian ini. Objek penelitian yang dijadikan sebagai informan dalam mengumpulkan data terdiri atas beberapa komponen, Kepala Perpustakaan, Pengelola Perpustakaan, dan Pemustaka. Hasil penelitian tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar menunjukkan bahwa:

### 1. Pelayanan sirkulasi

Layanan sirkulasi yaitu suatu layanan yang di dalamnya terdapat kegiatan layanan peminjaman/pemustaka buku, pengembalian, perpanjangan buku beserta kegiatan penyelesaian administrasi lainnya.

Kegiatan sirkulasi peminjaman koleksi pada Perpustakaan Universitas Negeri Makassar beberapa tahun ini mengalami peningkatan. Dimana koleksi yang paling sering dipinjam adalah koleksi buku, hal demikian terjadi karena berbagai kemudahan yang diberikan dipergustakaan misalnya, Pemustaka menelusuri buku yang akan dipinjam dengan menggunakan OPAC secara online, Pemustaka dapat mengambil sendiri buku yang diinginkan di rak, Koleksi buku dapat dipinjam sebanyak tiga eks selama satu minggu.

#### a) Alur peminjaman buku yaitu:

1. Pegawai menerima buku yang akan dipinjam beserta KTA Perpustakaan atau kartu mahasiswa
2. Membuka file anggota (sistem barcode/penginputan manual) dengan menggunakan KTA perpustakaan/KTM
3. Memeriksa data jumlah peminjaman buku, yaitu 3 buku untuk mahasiswa S1, 4 buku untuk mahasiswa S2 dan S3, 5 buku untuk staf PNS/ASN dan dosen.
4. Menyerahkan buku yang sudah dipinjam beserta KTA perpustakaan /KTM kepada pemustaka/ Meletakkan buku di meja titipan apabila pemustaka masih ada keperluan di area sirkulasi

#### b) Alur pengembalian/perpanjangan buku yaitu:

1. Pegawai menerima buku yang akan dikembalikan beserta KTA Perpustakaan/KTM
2. Membuka file anggota (sistem barcode) dengan menggunakan KTA Perpustakaan/KTM
3. Meletakkan buku di meja/rak buku sesuai urutan kelas klasifikasinya jika dikembalikan, dan memperpanjang masa pengembalian buku di dalam sistem
4. Menyerahkan buku yang sudah diperpanjang beserta KTA Perpustakaan /KTM kepada pemustaka/meletakkan di meja titipan jika pemustaka masih ada keperluan di ruang sirkulasi.

#### c) Layanan bebas pustaka

Bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan studinya, maka akan difilterisasi riwayat keanggotaannya pada sistem perpustakaan, agar data mahasiswa yang bersangkutan betul-betul bersih maka sebagai jaminan akan diberikan surat keterangan bebas pustaka. Alur pengurusan bebas pustaka yaitu:

1. Pegawai mengecek/registrasi dan menerima seluruh tanggungan buku, denda keterlambatan, biaya administrasi, serta KTA
2. Menyerahkan skripsi, tesis, dan disertasi atau tugas akhir (hard atau soft copy), dan KTA yang bersangkutan kepada bagian administrasi

3. Memverifikasi berkas. Apabila lengkap dilanjutkan pada proses berikutnya. Apabila tidak lengkap dikembalikan kepada pemustaka untuk dilengkapi
4. Menyerahkan surat keterangan bebas pustaka kepada pemustaka

#### 5. Pelayanan referensi

Layanan referensi yaitu layanan pokok rujukan yang dilakukan perpustakaan yang di dalamnya secara khusus menyediakan khusus koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, direktori, biografi tokoh dan lainnya. Dengan layanan tersebut maka pemustaka akan lebih mudah menemukan koleksi rujukan.

Layanan referensi memiliki aturan tersendiri bagi perpustakaan UNM. System Layanan referensi berbeda dengan layanan lainnya, dimana layanan referensi menerapkan layanan tertutup, setiap pemustaka tidak bisa meminjam koleksi dan koleksi yang dilayangkan juga terbatas. Alur layanan referensi yaitu:

1. Pegawai menerima pengunjung pada ruang referensi
2. Pemustaka konsultasi langsung pada pegawai terkait koleksi referensi yang diinginkan
3. Menunjukkan letak koleksi referensi kepada pemustaka
4. Menyerahkan identitas diri apabila pemustaka hendak mencopy buku-buku referensi
5. Mengembalikan buku referensi yang sudah dicopy
6. Mengembalikan kartu identitas diri pemustaka

#### 6. Pelayanan literasi informasi/bimbingan pemustaka

Layanan bimbingan pemustaka yaitu layanan untuk memberikan edukasi kepada pemustaka tentang bagaimana cara memanfaatkan berbagai macam informasi di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan informasi secara efektif dan efisien. Beberapa diantaranya adalah bimbingan untuk melakukan pencarian jurnal online yang dilanggan perpustakaan, bimbingan menulis karya ilmiah dan skripsi, bimbingan cara mengutip dan pengenalan berbagai jenis teknik sitasi, bimbingan penggunaan reference tools dan aplikasi google untuk menunjang penelitian, bimbingan cara menyusun daftar pustaka yang baik dan benar, bimbingan antiplagiarisme, serta bimbingan untuk memanfaatkan berbagai macam sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

Dalam melayani pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan, maka pegawai secara aktif membimbing setiap pemustaka dalam pemanfaatan koleksi bahan pustaka di Perpustakaan UNM, dan disaat orientasi mahasiswa baru, maka kampus memiliki strategi untuk memberi waktu kepada perpustakaan untuk memberikan materi kepada mahasiswa baru tentang bimbingan kepada mahasiswa baru. Tujuan dari bimbingan pemustaka yang dilakukan oleh Perpustakaan UNM adalah untuk memberi motivasi dan meningkatkan minat pemustaka dalam membaca dan mengunjungi perpustakaan, melatih pemustaka untuk berani menghadapi dan menyelesaikan setiap masalah dalam pemenuhan informasi, agar hubungan emosional dan hubungan komunikasi antara pemustaka dan pegawai perpustakaan semakin dekat, sebagai bagian dalam pemberdayaan potensi dan pendidikan formal dan non formal, membiasakan masyarakat akan pentingnya informasi, sosialisasi pemanfaatan perpustakaan secara efektif dan efisien dengan penerapan teknologi informasi, Untuk mempersempit kesenjangan atau gap antara keinginan perpustakaan dan keinginan pemustaka dan Sebagai jembatan yang didesain untuk menghubungkan antara urusan dan kepentingan para pemustaka dan pegawai perpustakaan.

## KESIMPULAN

Mengacu pada pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya maka, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah terbilang cukup puas. Dengan berbagai inovasi layanan yang diterapkan maka pemustaka merasa puas dan terbantu.

Layanan yang diterapkan yaitu layanan sirkulasi didalamnya ada layanan peminjaman buku, pengembalian dan perpanjangan buku, layanan bebas pustaka, layanan administrasi keanggotaan dan lainnya. Pada layanan sirkulasi koleksi yang paling sering dipinjam adalah koleksi buku, hal demikian terjadi karena berbagai kemudahan yang diberikan di perpustakaan misalnya, Pemustaka menelusuri buku yang akan dipinjam dengan menggunakan OPAC secara online, Pemustaka dapat mengambil sendiri buku yang diinginkan di rak, Koleksi buku dapat dipinjam sebanyak tiga eks selama satu minggu.

Layanan referensi layanan pokok rujukan yang dilakukan perpustakaan yang di dalamnya secara khusus menyediakan khusus koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, direktori, biografi tokoh dan lainnya. Dengan layanan tersebut maka pemustaka akan lebih mudah menemukan koleksi rujukan. Layanan referensi memiliki aturan tersendiri bagi perpustakaan UNM. System Layanan referensi berbeda dengan layanan lainnya, dimana layanan referensi menerapkan layanan tertutup, setiap pemustaka tidak bisa meminjam koleksi dan koleksi yang dilayankan juga terbatas.

Layanan bimbingan pemustaka yaitu layanan untuk memberikan edukasi kepada pemustaka tentang bimbingan untuk melakukan pencarian jurnal online yang dilanggan perpustakaan, bimbingan menulis karya ilmiah dan skripsi, bimbingan cara mengutip dan pengenalan berbagai jenis teknik sitasi, bimbingan penggunaan reference tools dan aplikasi google untuk menunjang penelitian, bimbingan cara menyusun daftar pustaka yang baik dan benar, bimbingan antiplagiarisme, serta bimbingan untuk memanfaatkan berbagai macam sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*, Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi
- Ibrahim, Alfian (1999). “*Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel loksemawe*”, Jurnal manajemen dan bisnis. vol. 1, no. 2, mei.
- Kasmir (2008). *Etika Costumer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Joko Subagio (1991). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Lasa, HS (1986). *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers.
- Pawit M Yusup (1995). *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- P. Sumardji (1992). *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Rusina Sjahrial (2000), *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta; Djambatan.

Sinaga, Dian (2005). *Perpustakaan Sekolah, Perannya dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung : Remaja Rosda Karya.

Subana. (2001). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia.

Sulistyo Basuki (1994). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Suharsimi Arikunto (1989). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bulan Bintang.

Soejono Trimo (1997). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung; Remaja Rosdakarya.

Soejono Trimo, *Reference Work dan Bibliografi*, Jakarta; Bumi Aksara.