

KEBUTUHAN MAHASISWA FAKULTAS BAHASA DAN SENI TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Retniati¹, Ardoni²

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
FBS Universitas Negeri Padang
Email: retni09@yahoo.com

Abstract

The problems studied in this paper are (1) users opinion about service reference (2) the user need for service reference. To describe: (1) the user opinion to service reference and (2) the user need about service of reference. This study belongs to qualitative research methodology descriptive data were collected through interviews and observations of service reference. Therefore, sampling data analysis by fortunity. Based on this research, First, users opinion about the service reference, and (1) librarians often leave the room service reference, (2) often the information sought can not be found by pemustaka, (3) unstructured information sources, so it takes a long time to trace. Second, the users need for services of reference, (1) oral (2) written. The conclusions that can be made based on the results of the following research first, librarians should not have to leave because his presence is more needed than the existence of a reference collection.

Keywords: *reference services; need of informations*

A. Pendahuluan

Idealnya layanan referensi menurut Sumardji (1992:1) adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya bertujuan untuk membantu pemustaka dalam menelusuri informasi rujukan. Layanan referensi juga merupakan layanan langsung karena ada komunikasi antara pustakawan dan pemustaka secara langsung. Pustakawan layanan referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkannya.

Layanan referensi salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani atau menyajikan informasi dan koleksi referensi kepada para pemustaka, baik secara *formal* maupun *nonformal*. Pustakawan yang di layanan referensi juga untuk membantupara pemustaka menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka kemudian pustakawan

¹Mahasiswa penulis makalah Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2012

²Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

akan menjawab dengan menggunakan koleksi referensi. pemustaka secara efisien dan cepat.

Tugas pustakawan referensi bila dipertimbangkan pengetahuan yang lebih luas dalam artian walaupun tidak ada bahan atau informasi yang ditanya oleh pemustaka di dalam layanan referensi, hendak pustakawan layanan referensi bisa mengarahkan atau menunjukkan tempat pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Layanan referensi bisa mencakup semua perkembangan informasi yang bisa mempermudah layanan itu sendiri dalam artian bisa diterima oleh pemustaka. Memberikan informasi bersifat umum, baik yang umum mengenai perpustakaan maupun khusus mengenai layanan referensinya.

Layanan referensi yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Padang belum terlaksana secara optimal. Layanan referensi juga terlihat bahwa pemustakanya masih minim, koleksi yang kurang dimanfaatkan, mahasiswa belum tahu cara menggunakan koleksi referensi yang disediakan. Dalam beberapa kasus yang ditemukan, petugas mengeluarkan kata-kata yang tidak memberikan solusi bagi pemustaka seperti ucapan petugas "*cari sendiri saja lah kan sudah diletakkan di situ*", (wawancara, Responden 1, 23 Mei 2012).

Disimpulkan dari hasil wawancara tersebut, bahwa layanan referensi butuh perbaikan. Dengan adanya pustakawan layanan referensi kinerjanya yang baik, lengkap dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, hendaknya pemustaka bisa menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Semestinya pustakawan tidak mengucapkan kata-kata yang tidak menemukan solusi seperti kata Responden 1 dan 3 supaya citra pustakawan tidak buruk di mata pemustaka. Agar perbaikan tersebut sesuai dengan kebutuhan pemustaka, perlu diteliti tentang Responden dari kebutuhan pemustaka terhadap layanan referensi.

B. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:117) penelitian kualitatif dilakukan dengan tidak menggunakan angka-angka tetapi mengutamakan penghayatan terhadap interaksi antarkonsep yang dikaji secara empiris. Temuan penelitian kualitatif ini tidak hanya dapat digeneralisasikan pada latar substansi yang sama tetapi juga pada latar lainnya. Tujuannya adalah mendeskripsikan pendapat pemustaka terhadap layanan referensi dan memberi gambaran secara sistematis kebutuhan pemustaka terhadap layanan referensi. Metode ini digunakan untuk melihat dan mendeskripsikan tentang kebiasaan pustakawan yang tidak melayani pemustaka dengan baik di layanan referensi Perpustakaan UNP yang terurai dalam bentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu penelitian yang mementingkan pengkajian isi dengan tujuan mengetahui kebutuhan mahasiswa terhadap layanan referensi yang ada di Perpustakaan UNP.

C. Pembahasan

Pendapat Pemustaka terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan UNP

Kegiatan yang ditemui di lapangan memperlihatkan bahwa layanan referensi di Perpustakaan UNP, belum terlaksana secara optimal. Hasil observasi dan wawancara membuktikan bahwa, *pertama* pustakawan jarang berada di ruangan

layanan referensi, artinya pustakawan sering meninggalkan ruangan layanan referensi. Dilihat dari tugas dan latar belakang seorang pustakawan, pustakawan adalah orang-orang yang telah dibekali berbagai ilmu untuk memberikan layanan terbaik bagi setiap pemustaka, karena persyaratan untuk menjadi pustakawan layanan referensi harus yang profesional.

Kenyataannya berbeda dengan yang terjadi di layanan referensi UNP, di layanan referensi terlihat pustakawan yang tidak bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan kepadanya sebagai pustakawan referensi. Pustakawan meninggalkan ruangan referensi begitu saja, ketika pemustaka ingin mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhannya sulit untuk ditemukannya karena pustakawan tidak ada. Pemustaka tidak menemukan pustakawan sebagai tempat bertanya, akhirnya pemustaka menjadi bingung dan melakukan pencarian informasi sesuka pemustaka.

Bafadal berpendapat (Wulandari, (1996:1) referensi adalah layanan yang berhubungan dengan layanan pemberian informasi dan pemberian jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh para pemustaka dan juga bimbingan belajar, referensi juga untuk memberi layanan dan mengubah model layanan yang sesuai dengan kebutuhan lokal atau mahasiswa khususnya. Pustakawan yang di layanan referensi Perpustakaan UNP belum menerapkannya sebagai mana mestinya layanan referensi. Hal ini dapat dilihat dari pustakawan yang tidak mampu membantu pemustaka dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Layanan referensi adalah nomor satu dari semua layanan yang ada di perpustakaan. Jadi pustakawan referensi bisa dikatakan pakar subjek atau disebut ahli dari tentang informasi seperti yang diutarakan oleh Sulistyio-Basuki (1991:438) layanan referensi adalah layanan informasi yang dijauhkan dari koleksi referensi, lazimnya mengikuti pola tertentu atau sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka, tujuannya untuk mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi yang cepat dan tepat. Untuk itu, hendaknya seorang pustakawan mengerti dan memahami tujuan dibuat layanan referensi oleh perpustakaan, untuk memberi kemudahan bagi setiap pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya.

Pemustaka mendatangi layanan referensi dengan maksud menemukan informasi yang dibutuhkannya, baik informasi itu dalam bentuk dokumen atau tidak. Maksudnya informasi dalam bentuk dokumen adalah bahan koleksi referensi yang ada di layanan referensi, sedangkan yang bukan dalam bentuk dokumen adalah jawaban langsung dari pustakawan akan setiap pertanyaan yang diajukan, sebagai tanda bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki banyak informasi tentang ilmu pengetahuan, mengingat keberadaannya layanan referensi berada dengan layanan umum.

Layanan referensi pada hakikatnya bisa dijadikan obat bagi pemustaka yang bingung dalam mencari informasi atau referensi yang sesuai dengan kebutuhannya. Pustakawan layanan referensi harus mampu membantu dengan cepat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Baik informasi yang ada di layanan referensi perpustakaan, maupun yang tidak ada di dalam perpustakaan. Layanan yang tepat merupakan kesiapan pustakawan dalam menjalankan tugasnya, kesungguhan dalam menjalankan amanah yang telah

diterimanya, serta kepeduliannya akan pentingnya arti ilmu bagi seseorang yang membutuhkan.

Menurut Sulistyio-Basuki (1991:447) layanan referensi ada tiga macam yaitu layanan dasar, layanan yang lazim dilaksanakan dan layanan jasa yang jarang dilakukan. Di antara yang tiga layanan tersebut di Perpustakaan UNP, layanan yang belum terlaksana secara optimal adalah layanan dasar, layanan dasar ini dibagi menjadi lima sebagai berikut.

a. Pemberian informasi umum

Pemberian informasi umum sangat lazim dilakukan di setiap layanan referensi, baik di perpustakaan maupun di suatu lembaga. Namun di perpustakaan UNP, pemberian informasi umum belum terlaksana dengan optimal atau secara spesifik, maksudnya adalah pustakawan belum memberikan informasi umum secara langsung maupun tidak langsung, pemberian informasi umum sangat berperan penting di dalam kegiatan layanan referensi dalam perpustakaan. Pemberian informasi tersebut sebaiknya dibuat secara langsung.

b. Pemberian informasi khusus

Dalam penyediaan informasi khusus menyangkut pemustakan dokumen yang ada pada koleksi referensi dalam mengadakan konsultasi pada pelayanan referensi UNP, masih belum terlaksana dalam hal penyediaan informasi khusus. Penyebabnya adalah oleh pustakawan yang kurang perhatian terhadap kebutuhan pemustaka yang sesungguhnya. Pemberian informasi khusus merupakan pekerjaan yang membantu pemustaka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkannya, pustakawan sebagai pemberi informasi sebaiknya dilakukan secara tepat, cepat pada waktu yang benar, sehingga aktivitas dan kreativitas pustakawan sangat di perlukan. Untuk menambah menyukkseskan layanan referensi dan pemberi informasi khusus:

Ada beberapa pemberian informasi khusus kepada pemustaka.

a. Membuat informasi yang dimiliki

b. Menyebarkan daftar informasi tersebut dengan tujuan untuk mempermudah pemustaka dalam mencari informasi, setelah informasi diperiksa kembali kebenarannya. Dalam penyedia layanan informasi khusus juga mencakup konsultasi pemustaka dengan pemustaka.

c. Bantuan dalam menelusuri dokumen

Di Perpustakaan UNP, dalam menelusuri dokumen dan informasi tidak melalui prosedur yang sudah pada teori, hendaknya Perpustakaan UNP dalam menelusuri dokumen dan informasi harus memiliki langkah yang paling tepat, agar informasi yang dibutuhkan pemustaka lebih mudah ditemukan.

Langkah-langkah tersebut adalah: 1) menganalisis kebutuhan pemustaka terhadap layanan referensi harus menggunakan pedoman klasifikasi; 2) mencari tempat dokumen; 3) menggunakan alat telusur, yaitu indeks. Macam-macam indeks adalah: 1) indeks subjek; 2) indeks nomor; 3) indeks tunjuk; 4) daftar indeks.

d. bantuan dalam menggunakan katalog.

Katalog adalah untuk menunjukkan ketersediaan koleksi yang dimilikinya. Untuk itu, layanan referensi perpustakaan memerlukan suatu daftar yang berisikan informasi bibliografis dari koleksi yang dimilikinya. Daftar tersebut biasanya disebut katalog perpustakaan. Sulistyio-Basuki (1991, 449) menyatakan

bahwa katalog adalah suatu sarana penting, untuk menelusuri suatu koleksi buku dan bahan lainnya. Dengan demikian, katalog adalah suatu sarana untuk menemubalikkan suatu bahan koleksi referensi dari koleksi suatu perpustakaan.

e. Jasa bantuan menggunakan buku rujukan

Jasa rujukan dibutuhkan karena pada umumnya pustakawan harus merujuk pada bahan koleksi referensi tertentu dalam menjawab pertanyaan pemustaka. Dilihat di Perpustakaan UNP, khususnya di layanan referensi belum melaksanakannya. Untuk meningkatkan pemanfaatan koleksi referensi Perpustakaan UNP, sebaiknya pihak perpustakaan berwenang untuk memperbaiki koleksi yang ada di layanan referensi supaya mudah dalam menjawab pertanyaan yang diberikan pemustaka, demi memenuhi kebutuhan pemustaka terhadap layanan referensi. Misalnya dengan pengelolaan paket-paket informasi mengenai layanan dan koleksi referensi, sehingga dapat menjadi semacam proyek untuk perpustakaan. Pihak Perpustakaan UNP, semestinya memperbaharui pengadaan koleksi referensi, agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang terkini dan relevan.

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin canggih serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus-menerus berkembang, ujung pangkal informasi didapat adalah dengan komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi merupakan bagian dari informasi. Informasi tersebut akan terus berkembang hingga abad yang akan datang, dengan demikian informasi merupakan hal penting bagi setiap pemustaka. Karena tanpa informasi pemustaka tidak akan maju dan tidak akan berkembang yang ada malah menjenuhkan dan membosankan.

Situasi dan kondisi inilah yang membuat orang mengatakan bahwa salah satu kekuatan bangsa dan negara banyak terpendam didalam perpustakaan, karena perpustakaan merupakan gudang ilmu pengetahuan. Perkembangan perpustakaan khususnya layanan referensi dalam pengertian universal, tentulah harus didahului oleh kreativitas pustakawan membudayakan hasil olah pikirannya dalam bentuk secara langsung. Dengan perkataan lain, perpustakaan hadir setelah buku-buku tercipta. Buku yang mendahului, baru perpustakaan yang menyusul kemudian.

Namun, bukan berarti perpustakaan sebagai media penyimpanan buku-buku tersebut kurang berperan bahkan kurang menarik disimak. Maka benarlah bahwa kelahiran buku itu sendiri amat menarik sekali, sebab pada benda ini intelegensi seseorang yang mewakili suatu zaman tersimpan. Parameter yang menentukan bagaimana cerdas dan berbudayanya manusia yang mewakili suatu zaman tertentu yang dapat dilihat dari ide, gagasan, sistematika penyimpanan, keindahan bahasa yang digunakan, ke-akuratan pengguna perpustakaan, kajian menangkap informasi-informasi. Masih banyak lagi parameter lainnya yang dapat dijadikan ukuran (Sulisty-Basuki, 1994).

Kedua, Pustakawan ada di ruangan layanan referensi, akan tetapi pustakawan tidak mampu menjawab pertanyaan pemustaka. Pustakawan hanya menyuruh pemustaka langsung ke rak tanpa memperhatikan dapat atau tidaknya informasi yang dibutuhkan pemustaka, pemustaka juga kurang mengerti cara mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, jadi dengan sendirinya pemustaka harus mencari sendiri koleksi referensi ke rak yang tersedia, kenyataan di layanan referensi UNP, koleksi kurang lengkap, akibat kurang lengkapnya

koleksi referensi yang dibutuhkan pemustaka serta susunan koleksi yang ada tidak terstruktur.

Hal tersebut membuat bahan koleksi referensi berantakan dan tidak terstruktur lagi, akibatnya pemustaka baru yang datang ingin mencari informasi yang sama, semakin kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya. Untuk itu, hendaknya pustakawan layanan referensi selalu berada di ruangan layanan referensi karena keberadaan pustakawan lebih dibutuhkan daripada keberadaan koleksi referensi, supaya bisa mempermudah pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya, pemustaka bisa bertanya kepada pustakawan tentang apa yang dibutuhkan dan bagaimana cara memperoleh informasi tersebut. Selain itu, pustakawan juga harus bisa menjawab pertanyaan dari pemustaka, baik informasi berasal dari koleksi referensi, *internet* atau dari pustakawan itu sendiri.

Kebutuhan Pemustaka terhadap Layanan Referensi

Kebutuhan pemustaka di layanan referensi Perpustakaan UNP, ada dua yang *pertama*, kebutuhan pemustaka akan komunikasi langsung yang disebut kebutuhan lisan yang *kedua*, kebutuhan akan tulis seperti koleksi referensi yang ada di layanan referensi.

- a. Kebutuhan pemustaka lebih didominasi lisan karena kebutuhan pemustaka dari layanan referensi tidak berbentuk referensi. Layanan referensi yang ada di Perpustakaan UNP, belum bisa memenuhi kebutuhan pemustaka sebagaimana mestinya karena layanan referensi belum terlaksanakan yang namanya layanan lisan.
- b. Kurangnya informasi yang bisa diakses oleh pemustaka yang sesuai dengan kebutuhan akademiknya seperti referensi tentang bahasa, seni dan sastra yang berhubungan dengan arti dari istilah yang berhubungan dengan karya-karya berbahasa Indonesia.

Menurut pemustaka (wawancara, 24 Mei 2012), belum puas dengan layanan referensi yang ada di Perpustakaan UNP karena informasi yang diberikan pustakawan kepada pemustaka belum ada yang akurat. Pemustaka merasa kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkannya di layanan referensi Perpustakaan UNP. Apalagi ketika informasi yang dibutuhkan pemustaka tersedia namun, dalam proses pencarian informasi ditemukan kendala seperti koleksi berada di tempat yang tidak semestinya membuat pemustaka semakin kesulitan dalam memperoleh informasi. sumber informasi tidak tersusun, sehingga dibutuhkan waktu yang lama untuk menelusurinya.

Banyak aspek tidak diperhatikan oleh pustakawan dalam tingkat kenyamanan, sehingga pemustaka kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya. Pemustaka membutuhkan waktu lama dalam mencari informasi karena pemustaka kurang mengerti dalam menelusuri informasi yang lebih cepat, tepat dan akurat. Semestinya pustakawan layanan referensi berkesempatan untuk membantu pemustaka dalam menelusuri kebutuhan informasi pemustaka. Supaya pemustaka bisa mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan keinginan pemustaka dalam waktu cepat, tepat dan akurat.

Ditambah lagi ruang layanan referensi yang sering kosong ditinggalkan oleh pustakawan membuat pemustaka kesulitan untuk bertanya, padahal tugas seorang

pustakawan referensi adalah mengarahkan, menunjukkan, mengenali, menelusuri informasi dari berbagai sumber yang bisa mempermudah pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Terlepas dari hal itu, yang jelas harapan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan khususnya di layanan referensi adalah bagaimana kebutuhan informasinya terpenuhi, baik untuk mencari berbagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan, ataupun hanya berkunjung saja untuk mengisi waktu luang. Pemustaka mengharapkan pustakawan memberikan layanan yang ramah, sopan dan dapat berkomunikasi dengan baik. Namun, tidak sekedar hal demikian saja, pustakawan juga harus memiliki pengetahuan yang luas, sehingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi.

Pustakawan harus memiliki beberapa kompetensi. Tidak hanya kompetensi dasar pustakawan yang diperoleh dari pendidikan formal, pengetahuan akan hal-hal yang berkaitan dengan teknis perpustakaan dan pemahaman terhadap tugas dan fungsi perpustakaan sebagai penyedia dan pengelola informasi saja. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan sumber daya manusia para pustakawan dengan melalui pendidikan formal maupun nonformal. Melalui kegiatan diklat, pelatihan dan seminar perpustakaan.

Kegiatan tersebut sangat efektif untuk meningkatkan profesionalisme kinerja para pustakawan dalam melayani para pemustaka. Ditambah dengan studi banding ke berbagai perpustakaan yang sudah maju di dalam negeri ataupun yang ada di luar negeri dapat menambah wawasan para pustakawan. Namun untuk melakukan hal tersebut tidak semua pustakawan dapat melakukannya. Banyak keterbatasan-keterbatasan dan benturan terutama masalah Dana, untuk dapat melakukannya. Hal tersebut disebabkan masih kurangnya perhatian para pimpinan terhadap unit perpustakaan. Secara otomatis perhatian terhadap peningkatan sumber daya di perpustakaan juga kurang, sehingga mengakibatkan pustakawan belum dapat bekerja dengan maksimal.

Simpulan dari penjelasan di atas adalah layanan referensi harus bisa memberikan layanan secara langsung yang disebut layanan tulis, bisa menyesuaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Informasi yang diterima pemustaka harus tepatpada waktu benar. Mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapatkan oleh pemustaka, sehingga diperlukan teknologi-teknologi yang canggih seperti *internet* yang bisa mengakses jurnal atau informasi lain yang bersangkutan dengan kebutuhan pemustaka, dari berbagai perpustakaan untuk mendapatkannya informasi yang lebih cepat. Mengolah dan mengirimkannya atau menyebarkannya di kalangan pemustaka yang tidak luput dari informasi yang relevan dan bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Itulah yang semestinya tugas pokok pustakawan sebagai penyedia informasi di layanan referensi.

D. Simpulan dan Saran

Kinerja pustakawan layanan referensi UNP belum terlaksana secara optimal, belum bisa melayani pemustaka secara langsung dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kebutuhan pemustaka adalah layanan yang lebih didominasi lisan, karena pemustaka lebih membutuhkan layanan secara langsung atau berhubungan dengan pustakawan dan itu tidak terpenuhi sebagaimana

mestinya. Tidak hanya itu yang dibutuhkan oleh pemustaka akan tetapi layanan referensi bisa memberikan informasi khusus maupun informasi umum kepada pemustaka karena pustakawan sangat berperan penting di dalam kegiatan layanan referensi perpustakaan. Pustakawan yang memberikan informasi kepada pemustaka sebaiknya benar-benar menjalankan amanah yang di embankan kepadanya, supaya kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi secara cepat, tepat dan relevan yang bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan pemustaka lebih membutuhkan layanan lisan dari pada tulisan sebab pemustaka hanya butuh jawaban-jawaban yang sesuai dengan pertanyaan pemustaka, berbeda dengan di layanan umum yang sangat dibutuhkan layanan tulis yaitu berbentuk dokumen yang pastinya bahan koleksi perpustakaan. Para pustakawan yang ada pada bagian layanan referensi hendaknya mengetahui tugas sebagai layanan referensi dan dapat memberikan layanan yang baik pada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan makalah tugas akhir penulis dengan pembimbing Drs. Ardoni, M.Si.

Daftar Rujukan

- Bopp, Richard .1991. *Reference and information services*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited
- Wulandari, Dian. 1997. *Layanan Referensi di Era Informasi*. Jakarta: Universitas Kristen Petra
- Djumhur dan surya. 2012. " Pengumpulan Data".
[http:// Muhammadnurul Muhtadi. Blogspot. Com](http://MuhammadnurulMuhtadi.blogspot.com). Diunduh 19 Juni 2012.
- Sankarto, Bambang. 2008. *Identifikasi Kebutuhan Informasi*. Balai Pustaka.
- Sugyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Trimo, Soejono. 1997. *Referensce Work dan Bibliographi*. Bumi Aksara.
- Raharjo, Arlina Imam. 1996. "Pelatihan Terpadu Manajemen Perpustakaan Modern". UK Petra". [Hhttp:// arlinah@petra. Blogspot. Ac. Id](http://arlinah@petra.blogspot.ac.id). Diunduh 20 Juni 2012.
- UGM. 2009. "Informasi". [Http://Ugm. Blogspot. Ac . Id](http://Ugm.blogspot.ac.id). Diunduh 05 Juni 2012.