

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG
PELAYANAN KOLEKSI KHUSUS KARYA ILMIAH
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Zohrah Djohan

Pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin

ABSTRAK

Artikel ini membahas bagaimana persepsi pemustaka tentang pelayanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. Pokok masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah persepsi pemustaka tentang pelayanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang pelayanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni mendeskripsikan fakta-fakta dengan akurat mengenai sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan metode kualitatif yakni mendeskripsikan dan mengumpulkan data melalui kepustakaan dan lapangan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi dengan 7 orang sebagai informan.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pemustaka terhadap pelayanan koleksi karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas berdasarkan penelitian ini sudah sangat baik. Mulai dari tutur sapa pustakawan sampai kepada kesediaan pustakawan untuk menanggapi permintaan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah semuanya ditanggapi baik oleh pemustaka, dan persepsi pemustaka terhadap koleksi karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas berdasarkan penelitian ini dinilai baik oleh pemustaka. Mulai dari jumlah koleksi sampai tata letak antara meja baca dengan koleksi khusus karya ilmiah semuanya ditanggapi baik oleh pemustaka.

Kata kunci: *Persepsi pemustaka, Dan Pelayanan Koleksi Khusus Karya Ilmiah.*

ABSTRACT

This thesis discusses how perceptions about service user special collection of scientific works in Hasanuddin University Library. The principal problem in this research is how perceptions of services user special collection of scientific works in Unhas Library.

The aim in this study was to determine perceptions about services special collection of scientific works in Hasanuddin University Library.

In this study, the author uses descriptive research with qualitative approach, which describe the facts with accurate information on the nature of the relationship between the phenomena investigated. With the qualitative methods to describe and collect file through literature and field with interview techniques, observation and documentation with 7 people as informants.

The results showed the user perception on service the collection of scientific works in the Unhas Library based on this research has been very good. Starting from the librarian said hello to the librarian's willingness to respond to requests user in a special collection of scientific works all ditanggapi either by user perception of the collection of scientific works in the Library Unit Unhas based study assessed both by user. Starting from the collection amount to the layout of the table read with a special collection of scientific works are all addressed either by user.

Keywords: *User perception, and Special Collections Scientific Services*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa, menjadikan tempat yang menyenangkan bagi semua pengguna jasa informasi. Dengan memposisikan institusi dan sumber pembelajaran, perpustakaan merupakan kekuatan untuk mencapai posisi yang strategis dan berfungsi sebagai agen perubahan sosial yang meningkatkan kualitas kehidupan dengan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat (Narmiyanti 2007, 10).

Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 tentang perpustakaan, bahwa perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Perpusnas 2007).

Perpustakaan dalam hal ini perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu institusi yang melekat pada jalur pendidikan formal yang berfungsi untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di universitas, akademik, maupun sekolah tinggi, perpustakaan merupakan sarana yang penting bagi setiap program pendidikan dan pengajaran maupun penelitian. Tanpa perpustakaan yang baik, mustahil perguruan tinggi dapat menjalankan fungsinya, yaitu sebagai penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, antara lain pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Narmiyanti 2007, 11).

Berdasarkan SK Menpan No.132 tahun 2003 dinyatakan bahwa perpustakaan merupakan unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu. Dan dapat disimpulkan bahwa perpustakaan salah satu pusat layanan masyarakat yang menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan.

Berbagai upaya perlu dilakukan agar perpustakaan dapat memberikan layanan dengan cepat, tertib, dan terarah. Upaya-upaya yang ditempuh untuk mencapai tujuan itu, salah satunya adalah sikap petugas perpustakaan yang luwes dan

ramah. Hal ini sangat berperan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan interaksinya dalam perpustakaan. Oleh karena itu yang menjadi persoalan adalah apakah petugas perpustakaan dapat bersikap melayani dengan baik atau tidak kepada pemustaka yang dapat mempengaruhi minat berkunjung pemustaka.

Oleh karena itu, pelayanan serta sikap yang baik sangat tergantung pada persiapan perpustakaan menyajikan berbagai jenis informasi yang diperlukan. Hal ini akan menjadi lebih baik lagi bila ditunjang dengan penerapan sistem layanan yang profesional. Pelayanan seperti inilah yang senantiasa diharapkan oleh setiap pemustaka yang ingin memanfaatkan jasa perpustakaan.

Meningkatkan kualitas dan kuantitas permintaan informasi dari pemustaka merupakan indikator bahwa perpustakaan memegang peranan yang penting dalam meningkatkan kecerdasan bangsa sehingga perpustakaan perlu menyiapkan semua informasi yang ada sesuai bidang ilmu atau kebutuhan pemustaka, termasuk koleksi khusus karya ilmiah.

Koleksi khusus karya ilmiah Universitas Hasanuddin (Unhas) adalah koleksi tugas akhir mahasiswa baik berupa skripsi, tesis, disertasi, maupun laporan penelitian yang diolah dan disusun secara sistematis agar mudah ditemukan. Koleksi khusus karya ilmiah ini merupakan salah satu aset perpustakaan yang cukup besar dan sangat dibutuhkan oleh civitas akademika Universitas Hasanuddin atau pemustaka, karenanya koleksi ini penting untuk dikelola secara baik.

Kenyataan yang dijumpai di perpustakaan termasuk di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin bahwa sering terdengar adanya keluhan-keluhan atau ada pernyataan ketidakpuasan pemustaka atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang ada dibagian pelayanan koleksi khusus karya ilmiah.

Padahal perpustakaan sebagai tempat pelayanan informasi kepada pemustaka harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka atau pengguna.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis mengangkat permasalahan, permasalahan dalam penelitian ini adalah: "Bagaimanakah persepsi pemustaka tentang pelayanan yang diberikan pustakawan pada

koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin?"

C. Tujuan Penelitian:

Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka tentang pelayanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

D. Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu perpustakaan pada khususnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran bagi pengembangan ilmu perpustakaan terutama dalam meningkatkan layanan pada koleksi khusus karya ilmiah.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi Pemustaka

Persepsi adalah proses internal kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi lingkungan kita (Mulyana 2001, 167). Menurut (Widayatun 1999, 110) persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (kerja indera) di sekitar kita. Sementara itu menurut (Suwarno 2009, 52) menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam penginderaan seseorang.

Walgito mengatakan proses terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus menjadi perangsang untuk ditangkap oleh panca indera (objek tersebut menjadi perhatian panca indera), kemudian objek atau stimulus dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (respon) adanya stimulus, berupa kesan kembali ke indera berupa persepsi atau hasil kerja yang berupa pengalaman hasil otak. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus, proses stimulus tersebut mengenai alat indera kemudian diproses di otak dan menghasilkan persepsi yang akan ditampilkan panca indera.

Menurut (Walgito, 2004: 89) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi yaitu:

1. Objek yang dipersepsi
Objek menimbulkan stimulasi yang mengenai alat indera atau reseptor stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang berkerja sebagai reseptor.
2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf
Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.
3. Perhatian
Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Pemustaka merupakan sebutan untuk orang yang memanfaatkan perpustakaan. Istilah pemustaka baru digunakan setelah disahkannya UU RI No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Pemustaka dahulu biasa disebut dengan pengguna atau pemakai perpustakaan. Menurut UU RI No.43 tahun 2007 "pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan."

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka merupakan orang, maupun kelompok orang yang menggunakan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya jika terdapat pemustaka yang memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Selanjutnya dinyatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006).

Menurut Sutardji dan Maulidiyah dalam Achmad, bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok

orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya.

Persyaratan dalam hal tersebut adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Dengan demikian kualitas seperti yang diinterpretasikan oleh ISO 9000 tersebut merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana *ouput* dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Perpustakaan memang sudah semestinya menjunjung tinggi suasana ruang yang tenang agar memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Suasana ruang yang tenang tidak diartikan sebagai ruang yang sunyi atau kedap suara sehingga tidak ada suara sedikitpun dapat masuk. Hal tersebut tidak akan membuat suasana nyaman tetapi cenderung menjadikan suasana terkesan menakutkan.

B. Pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002: 83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien responsif, dan berkualitas. Kotler dalam (Jafar, 2000: 48) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak

perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Untuk memberikan pelayanan kepada pemakai secara maksimal maka setidaknya ada 4 (empat) unsur pelayanan yang mendukungnya, seperti berikut ini:

- a. Sarana perpustakaan yang utama adalah gedung perpustakaan.
- b. Koleksi perpustakaan.
- c. Pustakawan adalah seorang yang melakukan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan pelayanan kepada pemakai dan staf pustakawan sangat berperan dalam usaha meningkatkan pelayanan pemustaka.
- d. Pemakai/pemustaka yang merupakan suatu masyarakat yang menjadi sasaran pendirian sebuah perpustakaan.

Layanan Koleksi khusus karya ilmiah adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka, berkaitan dengan hasil penelitian ilmiah (penelitian) yang dilakukan civitas akademik Universitas Hasanuddin dalam bentuk cetak. Layanan koleksi khusus karya ilmiah ini digunakan oleh pemustaka sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan dan menulis penelitian-penelitian yang baru. Ketentuan penggunaan koleksi khusus karya ilmiah ini adalah hanya bisa dibaca di tempat dan tidak dapat di fotocopy atau dipinjam.

Khusus untuk jenis koleksi skripsi, selain bentuk cetak disediakan juga bentuk softcopy yang bisa diakses melalui fasilitas CD-ROOM (*Compact Disk Read Only Memory*). Penelusuran informasi tentang koleksi khusus karya ilmiah yang dibutuhkan dapat dilakukan melalui OPAC (*Online Public Acces Catalog*) yang tersedia, atau melalui alamat URL www.unhas.ac.id/ perpustakaan.

C. Koleksi Khusus Karya Ilmiah (Skripsi, Tesis, Disertasi dan Laporan Penelitian)

Karya ilmiah atau tulisan ilmiah adalah karya seorang ilmuan (yang berupa hasil pengembangan) yang ingin mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang diperolehnya melalui kepustakaan, kumpulan pengalamannya, penelitian, dan pengetahuan orang lain sebelumnya (Bambang Dwiloka RR, 2005: 1)

Jenis karya ilmiah

Salah satunya yang dikutip oleh dwiloka dan Riana dalam bukunya Brotowijoyo (1985: 8-9), ada karya ilmiah berupa Skripsi, Tesis, Disertasi, atau berupa laporan penelitian (*research report*) bagi lembaga yang membiayai penelitian tersebut. Ada juga karya ilmiah yang dimuat di majalah, jurnal, atau makalah untuk seminar. Akan tetapi, umumnya karya ilmiah di Perguruan tinggi, menurut (Arifin, 2003: 1), dibedakan menjadi makalah, kertas kerja, skripsi, tesis, dan disertasi.

a. Makalah

Adalah karya tulis ilmiah yang menyajikan suatu masalah yang pembahasannya berdasarkan data lapangan yang bersifat empiris-objektif. Makalah menyajikan masalah dengan melalui proses berpikir deduktif atau induktif.

b. Kertas kerja

Seperti halnya makalah, adalah juga karya tulis yang menyajikan sesuatu berdasarkan data di lapangan yang bersifat empiris-objektif. Analisis dalam kertas lebih mendalam daripada analisis dalam makalah. Kertas kerja tulis, misalnya: untuk disajikan dalam suatu seminar atau lokakarya.

c. Skripsi

Adalah karya tulis ilmiah yang mengemukakan pendapat penulis berdasarkan pendapat orang lain. Pendapat yang diajukan harus didukung oleh data dan fakta empiris-objektif, baik berdasarkan penelitian langsung (observasi lapangan, atau percobaan laboratorium) maupun penelitian tidak langsung (studi kepustakaan). Skripsi biasanya ditulis untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar kesarjana (S1).

d. Tesis

Adalah karya tulis ilmiah yang sifatnya lebih mendalam dibandingkan dengan skripsi. Tesis mengungkapkan pengetahuan baru yang diperoleh dari penelitian sendiri. Karya tulis ini akan memperbincangkan pengujian terhadap satu atau lebih hipotesis dan ditulis oleh mahasiswa program pasca sarjana, untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar magister (S2).

e. Disertasi

Adalah karya tulis yang mengemukakan suatu dalil yang dapat dibuktikan oleh penulis berdasarkan data atau fakta yang sah (valid)

dengan analisis yang terinci. Disertasi berisi suatu temuan penulis sendiri, yang berupa temuan original. Jika temuan original ini dapat dipertahankan oleh penulisnya dari sanggahan penguji, penulisnya berhak menyanggah gelar doktor (S3).

Fungsi karya ilmiah

Adapun berbagai macam jenis karya ilmiah yang mempunyai fungsi berbeda, terdapat pula fungsi karya ilmiah secara luas, antara lain:

- a) Penjelasan (*Explanation*)
Karya ilmiah dapat menjelaskan suatu hal yang sebelumnya tidak diketahui, tidak jelas, dan tidak pasti, menjadi sebaliknya.
- b) Ramalan (*Prediction*)
Karya ilmiah dapat membantu mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi pada masa yang akan datang.
- c) Kontrol (*Control*)
Karya ilmiah dapat bermanfaat untuk mengontrol, mengawasi, dan atau mengoreksi benar atau tidaknya suatu pernyataan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut (Kartono, 1996: 20), adalah ajaran mengenai metode-metode yang digunakan dalam proses penelitian. Sebagaimana telah diketahui, metodologi penelitian itu memakai persyaratan-persyaratan yang ketat untuk bisa memberikan penggarisan dan bimbingan yang cermat dan teliti. Syarat-syarat ini dituntut untuk memperoleh ketepatan, kebenaran, dan pengetahuan yang mempunyai nilai ilmiah tinggi.

A. Jenis Penelitian

Berg dalam (Satori dan Komariah, 2010: 23) menyatakan bahwa "*Qualitative Research (QR) thus refers to the meaning, concepts, definition, characteristics, symbol, and descriptions of things*". Maksudnya adalah penelitian kualitatif mengacu pada suatu maksud atau arti, konsep-konsep, definisi, karakteristik, simbol-simbol, dan deskripsi dari berbagai hal. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2010: 4), menjelaskan metode kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang maupun perilaku yang dapat diamati.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian dekriptif analitis. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian dekriptif analitis karena penulis ingin mendeskripsikan bagaimana persepsi pemustaka tentang pelayanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Peneliti melakukan pengamatan, pembuatan kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. Dengan suasana demikian peneliti terjun langsung ke lapangan.

B. Sumber Data

1. Data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama, dan Sumber data pada penelitian ini adalah seluruh subjek yang dianggap mengerti tentang pelayanan pustakawan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.
2. Sumber data sekunder
Data sekunder merupakan data dokumen yang sudah tersedia dan merupakan sumber tertulis informasi yang terdapat di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. Literatur yang berkaitan dengan data observasi.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan dari tanggal 25 Februari 2014 sampai dengan tanggal 25 Maret 2014 yang bertempat di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
Esterberg dalam (Sugiyono, 2010: 217), menyatakan bahwa wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
2. Observasi
Menurut (Sarwono, 2006: 224) observasi adalah melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang

dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Teknik ini dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek, yaitu langsung mengamati apa yang sedang dilakukan dan sudah dilakukan.

3. Dokumentasi
Dalam pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ini peneliti akan mengumpulkan semaksimal mungkin data-data yang mendukung penelitian ini, sehingga dapat dijelaskan dan diuraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan kemurnian dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan yakni metode kualitatif. Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, merupakan teknik pengolahan data yang bersifat nonstatistik. Mile dan Huberman seperti yang dikutip oleh (Salim, 2006: 20), menyebutkan ada tiga langkah pengolahan data kualitatif, yakni:

1. Reduksi data
Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data (*data display*)
Pada penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya.
3. Menarik kesimpulan/verifikasi
Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau bahkan tidak jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

Persepsi Pemustaka tentang Layanan yang Diberikan Pustakawan pada Koleksi Khusus Karya Ilmiah

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap pemustaka yang berkunjung pada ruang koleksi khusus karya ilmiah UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin pada hari senin tanggal 25 Februari 2014. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pemustaka yang berhasil diwawancarai berjumlah 7 orang, Selain itu juga diwawancarai kepala UPT Perpustakaan Unhas.

Layanan

Layanan merupakan faktor terpenting keberhasilan bagian koleksi khusus karya ilmiah (Karil) dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Gambaran tentang layanan tersebut dapat diketahui dari hasil wawancara dengan variabel sebagai berikut:

1. Persepsi atau pendapat tentang tutur sapa pustakawan dalam memberi petunjuk layanan koleksi khusus karya ilmiah (Karil)

Dari persepsi atau pendapat di atas diketahui bahwa tutur sapa pustakawan dalam memberi petunjuk layanan koleksi khusus karya ilmiah (Karil) sudah sangat baik. Dengan tutur sapa yang baik tersebut informasi atau skripsi (karya ilmiah) yang dicari oleh mahasiswa/pemustaka dapat dengan jelas diketahui, dan membuat pemustaka (mahasiswa) serta senang untuk berkunjung ke bagian koleksi Karil.

2. Persepsi atau tanggapan tentang keramahan pustakawan dalam memberikan layanan di koleksi khusus karya ilmiah (Karil)

Dari pengamatan, diketahui bahwa pustakawan yang bertugas pada koleksi khusus karya ilmiah telah diikuti pelatihan pelayanan prima (Service Excellent) sehingga berdampak pada keramahan akan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan juga diketahui bahwa keramahan pustakawan berdampak positif terhadap persepsi atau tanggapan pemustaka terhadap layanan koleksi khusus karya ilmiah, sehingga pemustaka

tersebut senang berkunjung ke bagian koleksi khusus karya ilmiah.

3. Sikap pustakawan cukup membantu dalam memberikan layanan pada koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa sikap pustakawan dalam memberikan layanan pada koleksi khusus karya ilmiah atau Karil sudah sangat baik. Sikap tersebut membuat pemustaka senang atau suka berkunjung ke koleksi khusus karya ilmiah dan sikap pustakawan tersebut membuat pemustaka juga tidak segan untuk bertanya ketika ada informasi yang mereka cari.

4. Cara berkomunikasi pustakawan dalam memberikan layanan pada koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini diketahui bahwa cara berkomunikasi pustakawan membuat pemustaka senang berkunjung, termasuk mengetahui informasi koleksi dengan baik. Hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak UPT perpustakaan Unhas bahwa tutur kata yang sopan (dalam berkomunikasi) membuat pemustaka senang berkunjung.

5. Kecepatan pustakawan dalam melayani koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini diketahui bahwa kecepatan pustakawan dalam melayani koleksi khusus karya ilmiah dilakukan dalam 2 cara yaitu kecepatan dalam pencarian koleksi dan kecepatan dalam proses pelayanan koleksi.

6. Inisiatif pustakawan dalam membantu/melayani dalam mencari koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa inisiatif pustakawan dalam membantu/melayani pemustaka dalam mencari koleksi khusus karya ilmiah sudah cukup baik. Dari hasil wawancara ini juga diketahui bahwa jumlah pustakawan yang bertugas pada bagian koleksi khusus karya ilmiah tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa atau pemustaka yang dilayani.

7. Penjelasan yang diberikan pustakawan dalam melayani dapat dipahami, cukup lengkap, sesuai yang dibutuhkan

Berdasarkan wawancara ini diketahui bahwa penjelasan yang diberikan pustakawan yang bertugas di bagian koleksi khusus karya ilmiah dapat dipahami oleh pemustaka, lengkap dan sesuai kebutuhan pemustaka.

8. Tanggapan tentang jumlah pustakawan yang melayani pada koleksi khusus karya ilmiah

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan pemustaka terhadap penjelasan yang diberikan pustakawan dalam melayani di bagian koleksi khusus karya ilmiah, berpendapat bahwa jumlah pustakawan yang melayani pada koleksi khusus karya ilmiah sangat kurang/sedikit. Hal ini membuat pustakawan semakin berkurang, ditambah lagi dalam 2 tahun ini pustakawan senior yang telah memasuki masa pensiun sebanyak 4 orang. Pustakawan yang bertugas pada koleksi khusus karya ilmiah adalah pustakawan yang memiliki SDP (Sumber Daya Pustakawan) yang baik. Jadi saya kira pustakawan yang bertugas di koleksi khusus karya ilmiah itu pasti dapat bekerja secara profesional. (Muh. Nadjib, 10 maret 2014)

9. Penguasaan pustakawan terhadap koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini dapat diketahui, bahwa penguasaan pustakawan akan koleksi khusus karya ilmiah itu diperlukan sebagai ciri profesional. Hal ini berarti bahwa pustakawan pada bagian koleksi khusus karya ilmiah telah menguasai tugasnya dengan baik, indikatornya adalah tidak adanya keluhan dari pemustaka.

10. Perhatian pustakawan kepada pemustaka yang berkunjung pada koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa perhatian pustakawan kepada pemustaka yang berkunjung pada koleksi khusus karya ilmiah sudah sesuai dengan keinginan pemustaka. Dari wawancara ini pula diketahui bahwa pemustaka berpendapat bahwa perhatian pustakawan sudah terlihat sejak mereka memasuki ruangan koleksi khusus karya ilmiah sampai selesainya proses layanan.

11. Ketanggapan pustakawan dalam membantu kesulitan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui ketanggapan pustakawan dalam membantu kesulitan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah, sudah berjalan sesuai dengan keinginan pemustaka sehingga masalah yang kadang ditemui pemustaka dalam ruang koleksi khusus karya ilmiah teratasi dengan baik. Dari wawancara ini diketahui pula bahwa ketika pustakawan tanggap terhadap kesulitan pemustaka maka pemustaka menganggap pustakawan telah melaksanakan tanggung jawab profesinya (profesional).

12. Bimbingan/pengarahan pustakawan dalam memberikan informasi yang pemustaka butuhkan

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa pembimbingan/pengarahan pustakawan dalam memberikan informasi yang pemustaka butuhkan sudah sesuai dengan keinginan pemustaka (baik). Dari wawancara ini diketahui pula bahwa ketika pustakawan memberikan bimbingan/pengarahan kepada pemustaka maka bimbingan atau pengarahan tersebut ternyata dijadikan solusi terhadap proses pencarian, pemanfaatan koleksi khusus karya ilmiah oleh pemustaka.

13. Pemberian layanan yang baik sejak pertama kali datang

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa pemberian layanan yang baik sejak pertama kali datang telah dilakukan pustakawan dengan baik. Dari hasil wawancara ini juga diketahui bahwa pemustaka senang berkunjung ke koleksi khusus karya ilmiah karena pustakawan selalu tersenyum ketika melihat pemustaka, senantiasa menyapa pemustaka dengan memberi salam, atau mempersilahkan pemustaka menitipkan kartu anggota sebelum masuk ke ruang koleksi.

14. Kesiediaan pustakawan untuk menanggapi permintaan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa kesiediaan pustakawan untuk menanggapi permintaan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah telah dilakukan pustakawan dengan sangat baik. Dari hasil wawan-

cara ini juga diketahui bahwa kesediaan pustakawan untuk menanggapi permintaan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah direalisasikan misalnya permintaan pemustaka terhadap identitas koleksi, permintaan pemustaka terhadap petunjuk/arahan tentang koleksi.

15. Saran terhadap pelayanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin

Berdasarkan hasil wawancara diketahui beberapa saran pemustaka terhadap koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin, seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Saran-Saran Pemustaka terhadap Pelayanan Koleksi Khusus Karya Ilmiah di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin

No.	Saran-Saran Pemustaka
1.	Tingkatkan terus pelayanan koleksi khusus karya ilmiah (Karil)
2.	Pustakawan dapat lebih aktif lagi, mendatangi pemustaka di depan rak walaupun tanpa diminta
3.	Pertahankan senyum, salam dan sapa (3S) pustakawan kepada pemustaka
4.	Tambah staf atau pustakawan yang bertugas di koleksi karya ilmiah agar tidak terjadi antrian dalam pelayanan
5.	Sebaiknya layanan koleksi khusus karya ilmiah dan Layanan Reproduksi tempatnya berdekatan, agar mudah mengakses karya ilmiah baik secara manual, maupun online.

Koleksi

Koleksi merupakan media informasi bagi pemustaka. Gambaran tentang koleksi tersebut dapat diketahui dari hasil wawancara dengan variabel sebagai berikut:

1. Jumlah koleksi yang ada di koleksi khusus karya ilmiah

Untuk mengetahui persepsi atau pendapat pemustaka tentang jumlah koleksi yang ada di bagian koleksi khusus karya ilmiah (Karil) maka hasil sebagai berikut:

Permasalahan ini kemudian dikonfirmasi ke kepala UPT perpustakaan Unhas, Muh. Nadjib, jumlah koleksi yang ada di ruang koleksi khusus memang terus bertambah seiring dengan banyaknya mahasiswa yang menyelesaikan studi. Pihak perpustakaan kemudian membuat aturan bahwa skripsi, tesis, dan disertasi yang disetor ke bagian koleksi khusus juga harus melampirkan CD. Hal ini agar mudah untuk digitalkan, sebab koleksi Karil digital tentu akan menghemat tempat atau ruang. Sedangkan untuk koleksi karil yang sudah sangat lama tahun pembuatannya, kami

melakukan penyiangan. (Muh. Nadjib, 10 maret 2014)

2. Koleksi yang disusun di rak dengan susunan abjad nama sangat membantu dalam pencarian koleksi yang diinginkan pemustaka.

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa koleksi yang disusun di rak dengan susunan abjad nama sangat membantu dalam pencarian koleksi yang diinginkan, dan menurut pemustaka susunan ini sangat baik karena mudah dalam penemuannya.

4. Tanggapan tentang sistem pelabelan dalam penataan koleksi mempermudah dalam pencarian koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa tanggapan tentang sistem pelabelan dalam penataan koleksi mempermudah dalam pencarian koleksi khusus karya ilmiah sudah sangat baik karena mempermudah dalam pencarian atau penemuan koleksi khusus karya ilmiah. Pelabelan koleksi khusus karya ilmiah UPT Perpustakaan Unhas berstandar

pada AACR2 (*The Anglo-American Cataloguing Rules*).

B. Tanggapan tentang prosedur pemberlakuan kartu anggota perpustakaan untuk mengakses koleksi karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa prosedur pemberlakuan kartu anggota perpustakaan untuk mengakses koleksi khusus karya ilmiah sudah sangat baik. Pemustaka yang tidak memiliki kartu anggota perpustakaan tidak berhak untuk memanfaatkan koleksi khusus karya ilmiah, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya merobek atau memfotocopi koleksi (plagiat)

C. Tanggapan mengenai kerapian penataan koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa kerapian penataan koleksi khusus karya ilmiah sudah tidak diragukan lagi begitu teratur dan indah, penataan koleksi adalah seni. Dari hasil wawancara ini juga diketahui bahwa rak untuk koleksi khusus karya ilmiah masih menggunakan rak tua.

D. Tanggapan tentang peminjaman koleksi untuk dibaca hanya maksimal 2 eksemplar

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa persepsi atau pendapat pemustaka tentang peminjaman koleksi untuk dibaca hanya maksimal 2 eksemplar sudah cukup dan sesuai dengan dengan kebutuhan pemustaka. Jika lebih dari 2 eksemplar kemungkinan waktu untuk membaca koleksi khusus karya ilmiah tersebut kemungkinan lebih banyak juga.

E. Koleksi yang dimiliki oleh koleksi khusus karya ilmiah relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa koleksi khusus karya ilmiah yang ada di UPT Perpustakaan Unhas sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kebutuhan mahasiswa akan koleksi khusus karya ilmiah biasanya digunakan untuk mencari ide baru dalam penulisan karya ilmiah, referensi atau rujukan saja, dan bukan untuk dicontek.

F. Koleksi khusus karya ilmiah yang tersedia sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa koleksi khusus karya ilmiah yang tersedia sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pemustaka. Informasi koleksi khusus karya ilmiah itu digunakan pemustaka sebagai sumber referensi/rujukan, metodologi, bahan penelitian terdahulu, dan digunakan untuk mencari ide penelitian baru.

G. Tanggapan tentang penggolongan dan penataan koleksi cukup baik dan mudah menemukan koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa penggolongan dan penataan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas cukup baik sehingga pemustaka mudah menemukan koleksi khusus karya ilmiah tersebut. Dari wawancara ini, diketahui pula bahwa koleksi khusus karya ilmiah di UPT perpustakaan Unhas disusun per fakultas dan memiliki kode serta warna yang berbeda-beda agar mudah pencarian dan penemuannya.

H. Koleksi khusus karya ilmiah yang tersedia sudah dapat membantu dalam penyelesaian tugas kuliah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa koleksi khusus karya ilmiah yang tersedia di UPT Perpustakaan Unhas sudah dapat membantu dalam penyelesaian tugas kuliah pemustaka. Dari wawancara ini, diketahui pula bahwa pemustaka menggunakan koleksi khusus karya ilmiah ketika ada tugas yang berhubungan dengan pembuatan makalah dan tugas akhir (skripsi).

I. Tanggapan pemustaka tentang kondisi fisik koleksi

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa kondisi fisik koleksi khusus karya ilmiah menurut pemustaka cukup baik, layak digunakan, tidak berdebu serta teratur. Hal ini karena pustakawan setiap hari Jum'at pagi selalu mengadakan kerja bakti rutin. Disamping itu, juga kegiatan penyiangan dan pemeliharaan koleksi tetap dilakukan secara teratur.

J. Tanggapan tentang penguasaan pustakawan terhadap koleksi

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa penguasaan pustakawan terhadap koleksi khusus karya ilmiah (Karil) memiliki manfaat yaitu pemustaka menjadi mudah menemukan koleksi atau informasi yang dicarinya, dan bukti bahwa pustakawan telah melakukan tugasnya sebagai pustakawan yang profesional.

K. Kemudahan menemukan koleksi khusus karya ilmiah yang terdapat pada OPAC (*Online Public Access Catalogue*)

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa penemuan dalam koleksi yang ada dalam OPAC sangat mudah, karena selain keteraturan koleksi, proses penginputan juga sesuai dengan keberadaan koleksi. Dari wawancara ini diketahui pula bahwa pemustaka jika menemukan koleksi pada OPAC sebelum mencari ke rak terlebih dahulu bertanya ke pustakawan baik menyangkut

kode, letak, maupun di rak mana koleksi tersebut berada.

L. Tata letak antara meja baca dengan koleksi khusus karya ilmiah

Dari wawancara ini, dapat diketahui bahwa tata letak antara meja baca dengan koleksi khusus karya ilmiah, sudah sangat strategis karena dekat dengan meja petugas/pustakawan sehingga proses layanan menjadi cepat. Dari wawancara ini juga diketahui bahwa penataan tata letak antara meja baca dengan koleksi khusus karya ilmiah sengaja ditata agak berbeda dari ruang baca koleksi lainnya, disamping itu, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya koleksi Karil di robek, juga untuk memungkinkan koleksi khusus karya ilmiah tetap terkontrol.

M. Saran pemustaka tentang koleksi karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas

Berdasarkan hasil wawancara diketahui beberapa saran pemustaka tentang koleksi khusus karya ilmiah berikut ini:

Tabel 2. Saran-Saran Pemustaka tentang Koleksi Karya Ilmiah di UPT Universitas Hasanuddin

No.	Saran-Saran
1.	Perlu pergantian dan penambahan rak baru
2.	Jika memungkinkan koleksi khusus karya ilmiah di lengkapi CCTV
3.	Komputer kerja (<i>workstation</i>) dan komputer untuk OPAC perlu ditambah
4.	Sumber daya pustakawan hendaknya ditambah baik dari kualitas, maupun kuantitas

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal-hal yang menyangkut layanan mulai dari tutur sapa, keramahan, sikap, komunikasi, kecepatan, inisiatif, jumlah pustakawan, penguasaan, perhatian, ketanggapan, pembim-

bingan/pengarahan pustakawan sampai kepada kesediaan pustakawan untuk menanggapi permintaan pemustaka pada koleksi khusus karya ilmiah semuanya ditanggapi sangat baik oleh pemustaka.

2. Mulai dari jumlah koleksi, susunan abjad nama, sistem pelabelan, pemberlakuan kartu anggota, kerapian penataan, peminjaman koleksi yang dibaca, koleksi yang relevan, ketersediaan koleksi, kondisi fisik, pengu-

saan terhadap koleksi, kemudahan menemukan koleksi khusus karya ilmiah dalam OPAC, sampai tata letak antara meja baca dengan koleksi khusus karya ilmiah semuanya ditanggapi sangat baik oleh pemustaka.

B. Saran

1. Persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas: tingkatkan terus pelayanan koleksi khusus karya ilmiah (Karil), pustakawan dapat lebih aktif lagi, mendatangi pemustaka di depan rak walaupun tanpa diminta, pertahankan senyum, salam, dan sapa (3S) pustakawan kepada pemustaka. Sebaiknya layanan Karil dan Layanan Reproduksi tempatnya berdekatan, agar mudah mengakses karya ilmiah baik secara manual, maupun online pada jaringan LAN (*Local Area Network*)
2. Persepsi pemustaka terhadap koleksi khusus karya ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas: perlu pergantian dan penambahan rak baru, jika memungkinkan koleksi khusus karya ilmiah di lengkapi CCTV, sumber daya pustakawan hendaknya ditambah baik dari kualitas, maupun kuantitas, tambah staf atau pustakawan yang bertugas di koleksi khusus karya ilmiah agar tidak terjadi antrian dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction)*, fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf, diakses tanggal 29 Januari 2014.
- Agus, Riyanto, Yeremias T. Keban, Ratminto. 2004. *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah Mada University Yogyakarta), Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume II Nomor 1.
- Arifin, E. Zaenal. 1993. *Penulisan Karangan Ilmiah dengan Bahasa Indonesia yang Benar: Pedoman Praktis untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Mediyatama Sarana Perkasa.
- Azmi, Nur Widya. 2013. *Persepsi pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara*. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas di Ponegoro, Semarang.
- Cholid, Narbuko dan Abu Ahmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Perguruan Tinggi, 2005. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Edisi ke-3. Jakarta.
- F. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Karmidi, Martoatmoja. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lasa, HS. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhadi. 1991. *Sejarah Perpustakaan dan Pengembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Nur Awang. 2007. *Perilaku Pemakai Dalam Pemanfaatan Koleksi Skripsi di UPT Perpustakaan Unhas*. Skripsi Sarjana Fakultas Adab UIN Alauddin, Makassar.
- Republik Indonesia, 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta. Perpustakaan Nasional RI.
- Sarlito Wirawan Sarwono. 1976. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Saleh, Noer Jihad. 2000. *Bahan Kuliah (Promosi Jasa Perpustakaan)*. Makassar: Unhas.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sulistyo Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno, NS., 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Suwarno, wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: sagung Seto.

Tim Reality, 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*.
Surabaya: Reality Publisher.

Yusuf, Pamit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi
dan Kepustakaan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2009.

Widayatun, Tri Rusmi. 1999. *Ilmu Perilaku*. Jakarta:
Sagung Seto.