

---

## **Implementasi Layanan Referensi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya**

### *The Implementation of Reference Services on the Library of State Universities in Surabaya*

**Gumelar Satya Dharma<sup>1</sup>, Andri Dwi P, Dini Angraini, Risma Fuadillah, Rona Irlando K., Mega Rakhma P., Meyrinda Firda, Agus Setiyawan, Darista Yusna, Nindhita Islahnia R., Bella Savira Putri, Aditya Ahmad Gani, Septian Eko B.**  
**Fakultas Vokasi Universitas Airlangga**

#### **Abstrak**

Layanan referensi perpustakaan merupakan layanan di perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca. Layanan referensi bertujuan untuk membantu para pengguna untuk merujuk ke sumber informasi yang dicari untuk kepentingan studi dan riset. Penelitian yang disusun dengan metode pendekatan deskriptif kuantitatif ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui implementasi layanan berdasarkan koleksi, layanan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia pada layanan referensi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu di perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Universitas Airlangga, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Universitas Pembangunan Nasional dan Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Selain ingin mengetahui implementasinya tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kendala yang ada pada masing-masing layanan referensi. Responden pada penelitian ini adalah pustakawan referensi perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan cara wawancara dan mengamati obyek penelitian yang berupa layanan referensi di seluruh perpustakaan perguruan tinggi negeri di kota Surabaya. Berdasarkan hasil pengamatan pada seluruh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu sebagian besar dapat dikatakan masih rendah dalam pelayanan memberikan informasi melalui layanan referensi, dimana masih minimnya kegiatan yang diberikan pustakawan kepada pengguna, pengguna belum maksimal dalam memanfaatkan layanan bahkan koleksi pada layanan referensi. Karena pengguna lebih memilih mencari informasi elektronik melalui media online, sehingga berdampak tidak termanfaatkannya koleksi buku di layanan referensi, dimana fenomena tersebut menjadi kendala utama bagi layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya saat ini. Solusi yang dapat diambil untuk mengatasi permasalahan yang ada yaitu sebaiknya pihak perpustakaan menambahkan beberapa kegiatan layanan referensi seperti bimbingan pemustaka, bimbingan penelusuran dan juga mengadakan layanan e-referens untuk mengatasi pengguna yang lebih memilih sumber informasi dalam bentuk elektronik dibandingkan bentuk cetak.

**Kata kunci:** layanan referensi, implementasi, perguruan tinggi negeri surabaya

---

<sup>1</sup> Korespondensi: Gumelar Satya Dharma. Program Studi D3 Teknisi Perpustakaan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Jalan Srikana 65 Surabaya. Telepon 082335209539. E-mail: gumelarsatyadharm@gmail.com

***Abstract***

Reference service in the library is a service directly to relate the reader. Reference service aims to help users to refer the source of the information sought for the benefit of study and research. The study, prepared by the method of quantitative descriptive approach was developed with the aim to determine the implementation of services based on collections, services, infrastructure and human resources in reference services in libraries public University state of Surabaya (UNESA), Airlangga University (UNAIR), Islamic University of Sunan Ampel (UINSA), UPN and Institute Technology of Sepuluh Nopember (ITS). Besides wanting to know the purpose of implementation of this research is to determine the constraints that exist in each service reference. Respondents in this study is a reference librarian from library public university State of Surabaya. Data collection methods used in this study by using the interview and observe an object of research in the form of library reference services in all public universities in the city of Surabaya. Based on observations on the entire library of public universities in Surabaya, most can be said is still low in the service of providing information through reference services, which still lack the activities provided librarians to the user, the user is not maximized in utilizing the service even collections of reference services. Because users prefer to search for electronic information through online media, so the impact is not utilization of the collection of books in a reference service, where the phenomenon is a major hurdle for library reference services public universities in Surabaya today. Solutions that can be taken to overcome the existing problems that the library should add some activities such as guidance pemustaka reference services, guidance and also conduct searches of e-services. The reference to address users who prefer a source of information in electronic form than printed form.

**Keywords:** reference services, implementation, universities in surabaya

Pelayanan referensi merupakan bagian dari layanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya. Dengan pelayanan ini pemakai dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat dan juga menelusur informasi dengan lebih spesifik. Menurut Soejono Trimo (1985: 15) layanan referensi merupakan kegiatan untuk memberikan bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan- keterangan tertentu”.

Seiring dengan perkembangan internet dan teknologi saat ini, layanan referensi mengalami perubahan yaitu pada perpustakaan perguruan tinggi. Layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi untuk koleksi tercetak sudah jarang digunakan karena penggunaannya sudah beralih pada penelusuran informasi secara digital melalui internet (Widowati, 2012: 35). Pengguna perpustakaan Universitas Indonesia sebagian besar menggunakan layanan referensi berupa koleksi digitalnya, sedangkan koleksi tercetaknya sudah jarang yang menggunakan (Widowati, 2012:35).

Berdasarkan artikel dari (Kristyanto, 2015: 1) Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menyatakan bahwa pengguna internet di Indonesia saat ini telah mencapai 82 juta orang. Dengan capaian jumlah tersebut, Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia. Setelah beberapa bulan kemudian muncul data terbaru menurut lembaga riset pasar e-Marketer, bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 83,7 juta orang

pada 2014 dan mendudukkan Indonesia pada peringkat ke-6 dunia dalam hal jumlah pengguna internet dibawah China, Amerika, India, Brazil, dan Jepang. Sementara itu, jumlah pengunjung perpustakaan nasional Indonesia pada tahun 2011 hanya berjumlah 38.100 orang yang datang berkunjung. dari jumlah tersebut, sebanyak 2.221 pengunjung dari kalangan pelajar. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia dalam mencari informasi lebih memilih untuk menggunakan akses internet daripada mengunjungi perpustakaan. Seharusnya perkembangan teknologi informasi ini dapat mendukung perkembangan layanan yang ada di perpustakaan agar lebih inovatif khususnya pada layanan referensi.

Menurut Anderson *et.al* dalam (Kristyanto, 2015:2) perkembangan teknologi informasi seharusnya layanan referensi akan jauh lebih berkembang daripada sebelumnya. Hal ini dikarenakan informasi yang terolah dan tersaji akan jauh lebih variatif. Perkembangan internet dan tersedianya informasi dalam jumlah yang sangat besar dan cepat, menjadikan pustakawan bertugas untuk mengajarkan cara berpikir kritis kepada pengguna perpustakaan.

Hasil pengamatan dari Lasi dan Eko Setiawan dalam (Kristyanto, 2015:3) salah satu terobosan bagus dilakukan oleh perpustakaan Universitas Surabaya dengan menyajikan layanan referensi via email, yang mana layanan ini memberikan akses pada pengguna yang ingin bertanya seputar layanan referensi di perpustakaan Universitas Surabaya melalui via email. Layanan tersebut juga mendapatkan respon bagus dari penggunanya, hal ini diperkuat dengan adanya penelitian yang mengkaji tentang layanan tersebut. Hasil dari penelitian itu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (91,6%) dilihat dari waktu respons, kualitas respons, kemudahan akses, pengetahuan pustakawan, dan kualitas petunjuk/informasi. Sebanyak 90,3% responden menyatakan puas terhadap waktu respons pustakawan yang tidak lebih dari 3 hari.

Pemanfaatan teknologi dalam layanan referensi yang dilakukan oleh Universitas Surabaya begitu inovatif sehingga dapat memberikan inovasi baru dalam layanan yang di sediakan agar menarik minat pengguna dalam menggunakan layanan referensi yang ada. Namun selain penerapan teknologi yang dapat di gunakan untuk menarik minat pengguna hal yang tidak kalah penting yaitu sikap dan kemampuan dari pustakawan referensi

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut (Sugiono, 2013:13) bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah- kaidah ilmiah seperti misalnya bersifat rasional, obyektif, terukur, dan konkrit. Sedangkan pengertian dari metode penelitian deskriptif menurut (Sugiono, 2013:3) yakni penelitian yang diadakan dengan maksud dan tujuan untuk menyelidiki atau mengetahui keadaan, kondisi atau hal-hal lain, yang hasil pengerjaannya ditampilkan dalam kuantitatif adalah metode yang dilakukan untuk menjawab permasalahan-permasalahan tentang keadaan atau kondisi yang terjadi sekarang. Penelitian ini diadakan untuk mengetahui implementasi layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya. Responden pada penelitian ini adalah pustakawan referensi perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya. Sedangkan untuk objek penelitian ini yaitu di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya. Untuk menemukan hasil penelitian ini, maka penulis menempuh beberapa langkah yakni wawancara, analisis data, penyusunan laporan, dan kemudian penarikan kesimpulan.

**Hasil****Koleksi**

Berdasarkan temuan data serta teori yang ada maka dapat dianalisis bahwa perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yang memiliki jenis-jenis referensi seperti teori adalah perpustakaan Universitas Airlangga sedangkan Universitas Pembangunan Nasional merupakan perpustakaan yang terdapat beberapa jenis koleksi referensinya dari jenis koleksi yang dijelaskan pada teori.

Tabel 1. Jenis Koleksi Referensi

	ITS	UPN	UNAIR	UNESA	UINSA
Kamus	V	V	V	V	V
Ensiklopedia	V	V	V	V	V
Direktori	V	V	V	V	V
Handbook	V	V	V	V	V
Buku Tahunan	V		V		
Bibliogarfi	V	V	V	V	
Biografi	V	V	V	V	V
Sumber Geografi	V		V	V	V
Prosiding	V	V	V		
Indeks	V	V	V	V	
Abstrak	V		V		
Terbitan Pemerintah	V	V	V	V	
Almanac	V	V	V	V	
Guide Book	V		V		V

**Layanan**

Diperoleh melalui data observasi yang telah kelompok kami lakukan dari beberapa universitas yaitu ITS, UNAIR, UNESA, UINSA, dan UPN. Pada ruang referensi terdapat beberapa layanan yang di lakukan untuk pengembangan layanan referensi salah satunya adalah layanan referensi bimbingan bagi pengguna, dari 5 universitas tersebut mayoritas telah melakukan hal tersebut. Akan tetapi pada Universitas Pembangunan Nasional (UPN) tidak terdapat layanan bimbingan pengguna dan Promosi mengenai layanan referensi. Untuk layanan informasi itu sendiri hanya Universitas Islam Negeri Surabaya yang tidak melakukan layanan informasi kepada pengguna dibandingkan dengan universitas yang lain. Jadi ruang referensi pada universitas lainnya telah melakukan layanan informasi yang melakukan langsung ke pengguna dengan memeberikan informasi langsung.

Berdasarkan teori menurut Arlinah (1996:3) yang kami peroleh dengan hasil observasi layanan langsung terdapat di dalamnya layanan informasi dan bimbingan pengguna yang sebelumnya telah dijelaskan namun, pada layanan tidak langsung juga terbagi beberapa bagian seperti hal nya pemilihan materi, administrasi silang layanan dan evaluasi. Dengan hasil semua universitas negeri di Surabaya tempat kelompok kami lakukan observasi telah mencakup aspek layanan tidak langsung tersebut dengan bantuan pihak perpustakaan instansi tersebut, namun terdapat kebijakan khusus dan bari terdapat pada UNAIR yaitu peminjaman overnight tetapi haltersebut tidak mempengaruhi aspek lainnya seperti layanan langsung dan tidak langsung.

### **Sumber Daya Manusia**

Menurut standar nasional perpustakaan perguruan tinggi tahun 2011 layanan referensi sedikitnya di kelola oleh 1 orang pustakawan dengan berlatar belakang pendidikan minimal diploma 2 serta memperoleh pelatihan dan pengembangan dari lembaga yang terakreditasi, sedangkan dari hasil observasi perpustakaan di seluruh universitas negeri yang ada di surabaya meliputi ITS, UPN, UNESA, UINSA dan UNAIR di peroleh suatu data terkait SDM yang terdapat pada masing-masing instansi tersebut. Perpustakaan ITS memiliki 1 pustakawan layanan referensi yang berlatar belakang pendidikan S1 perpustakaan sesuai dengan standar nasional perpustakaan tahun 2011, selain itu pustakawannya juga mempunyai kemampuan berbahasa asing dan mengoperasikan IT sesuai dengan Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa pustakawan layanan referensi harus mempunyai wawasan yang luas untuk menunjang kinerjanya dalam memberikan rujukan bagi para pengguna, lain halnya dengan perpustakaan UPN yang mana layanan referensinya masih belum sesuai dengan standar nasional perpustakaan tahun 2011 karena terdapat 1 orang pustakawan yang tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan melainkan S1 industri, tugasnya tidak hanya fokus menangani layanan referensi melainkan juga menangani layanan lainnya. Selain itu juga pustakawan layanan referensi tidak memperoleh pelatihan dan pendidikan mengenai perpustakaan, sehingga layanan ini belum sesuai dengan undang-undang no. 43 tahun 2007.

Dari hasil observasi di perpustakaan lain tepatnya di Universitas Negeri Surabaya terdapat 1 orang pustakawan yang mengelola layanan referensi dengan latar belakang pendidikan S1 perpustakaan, sehingga telah sesuai dengan standar nasional perpustakaan tahun 2011, akan tetapi layanan referensi ini masih belum sesuai dengan uu. no 43 tahun 2007 yang ditunjukkan dengan masih belum adanya pustakawan yang berwawasan luas, sehingga layanan ini masih belum berjalan secara optimal karena untuk dapat memberikan rujukan yang tepat bagi pengguna diperlukan juga wawasan dan pengetahuan yang luas. Selanjutnya dari hasil temuan data di perpustakaan UINSA diperoleh data yang berupa jumlah tenaga pustakawan layanan referensi sebanyak 1 orang, tenaga pengelolanya berlatar belakang pendidikan non perpustakaan dengan hanya mengikuti diklat dan kesetaraan ilmu perpustakaan, sedangkan kompetensi yang dimiliki oleh petugas ruang referensi di perpustakaan ini yakni dalam hal pengetahuan IT dan penguasaan bahasa asing seperti bahasa Inggris dan Arab. Dari temuan data tersebut dapat dilihat bahwa layanan referensi di perpustakaan UINSA masih belum sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan tahun 2011, karena tenaga perpustakaan yang bertugas di layanan referensi ini tidak berlatar belakang pendidikan perpustakaan baik diploma maupun sarjana. Sedangkan jika ditinjau dari segi kompetensi tenaga pengelola layanan referensi, maka perpustakaan UINSA sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007. Hal ini dikarenakan para petugas layanan referensi di perpustakaan ini memiliki wawasan yang luas dengan ditunjukkan melalui adanya kompetensi di bidang IT dan bahasa asing seperti bahasa Inggris dan Arab. Sedangkan pada perpustakaan UNAIR terdapat 1 pustakawan yang berlatarbelakang pendidikan S1 perpustakaan dan memiliki wawasan luas yang ditunjukkan melalui kemampuan dalam bidang IT.

## Sarana dan Prasarana

### Luas bangunan

Menurut SNP sekurang-kurangnya luas bangunan 200 m<sup>2</sup> dan menurut SNI sekurang-kurangnya luas bangunan 100 m<sup>2</sup>. Luas ruang referensi perpustakaan Unair keseluruhan sekitar 216 m<sup>2</sup>. Dengan kapasitas ruangan yang cukup besar dan nyaman, ruang referensi perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B cukup memberikan kepuasan kepada pengguna yang datang dan memanfaatkan layanannya. Terdapat ruang diskusi yang letaknya bersebelahan dengan tempat baca koleksi, dan terdapat ruang rapat yang biasa digunakan untuk rapat para staff perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B.

Luas ruang referensi Perpustakaan ITS tidak menyebutkan berapa luas dari ruang referensi perpustakaan ITS. Pihak perpustakaan hanya memberikan data tentang sarana prasarana di perpustakaan seperti jumlah rak, jumlah koleksi, jumlah kursi dan lain sebagainya. Luas ruang referensi Perpustakaan Pembangunan Nasional Surabaya (UPN) keseluruhan sekitar 7×10 m<sup>2</sup> atau 70 m<sup>2</sup>. Dengan kapasitas ruangan yang tidak terlalu luas, ruang referensi pada perpustakaan UPN cukup memberikan kepuasan terhadap pengguna. Berdasarkan dengan hasil observasi, ruang referensi perpustakaan UPN belum memenuhi standar SNI maupun SNP perpustakaan.

Luas ruang referensi Perpustakaan Negeri Surabaya (UNESA) keseluruhan sekitar 9×16 m<sup>2</sup> atau 144 m<sup>2</sup>. Dengan kapasitas ruangan cukup luas, ruang referensi pada perpustakaan Unesa cukup memberikan kepuasan terhadap pengguna. Menurut narasumber yaitu pustakawan referensi perpustakaan Unesa, menyebutkan bahwa ruang referensi perpustakaan Unesa cukup nyaman bagi kelancaran pekerjaan pustakawan itu sendiri. Ruang referensi juga menunjang pembelajaran bagi civitas akademika universitas negeri Surabaya. Berdasarkan dengan hasil observasi, ruang referensi perpustakaan Unesa telah memenuhi Standar Nasional Indonesia tentang perpustakaan.

Luas ruang referensi Perpustakaan UINSA keseluruhan sekitar 150 m<sup>2</sup>. Dengan kapasitas ruangan cukup luas, ruang referensi pada perpustakaan Uinsa cukup memberikan kepuasan terhadap pengguna. Tata ruang pada ruang referensi perpustakaan Uinsa didesain untuk memudahkan pustakawan dalam melakukan pengawasan. Berdasarkan dengan hasil observasi, ruang referensi perpustakaan Uinsa telah memenuhi standar Nasional Indonesia (SNI) pada perpustakaan.

### Peralatan dan Perlengkapan di Ruang Referensi

Menurut Standar Nasional Perpustakaan, ruang referensi sekurang-kurangnya harus mempunyai rak buku (4 buah); rak majalah (1 buah); meja baca (2 buah); kursi baca (15 buah); perangkat komputer (2 unit).

Tabel 2. Jumlah Peralatan Dan Perlengkapan Yang Dimiliki Ruang Referensi sesuai SNP

	Rak Buku	Rak Majalah	Meja Baca	Kursi Baca	Komputer
ITS	20	-	40	64	-
UPN	3	-	2	8	-
UNESA	6	-	11	16	1
UINSA	24	-	35	47	1
UNAIR	12	-	9	21	1

Dari Tabel 2 dapat di lihat, dari lima perguruan tinggi negeri di Surabaya, hanya satu perguruan tinggi negeri yang tidak memenuhi standar SNP untuk peralatan dan perlengkapan di layanan ruang referensi yaitu UPN. Untuk ITS, UNESA, UINSA dan UNAIR telah memenuhi standar SNP untuk peralatan dan perlengkapan di ruang referensi.

### **Lokasi Ruang Referensi**

Sesuai Standar Nasional Perpustakaan dan tinjauan pustaka, lokasi ruang referensi sebaiknya berada pada lokasi yang mudah di lihat, di kenal dan di jangkau pengunjung. Lokasi ruang referensi Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya berada di lantai 3 yang merupakan lantai dasar hingga mudah untuk di jangkau oleh pengguna, selain itu juga di tunjang dengan adanya lift. Universitas Pembangunan Nasional Surabaya, lokasi ruang referensi di perpustakaan UPN Surabaya terletak di lantai dua dekat dengan koleksi umum dan ruang baca. Lokasinya berada di lantai tiga di pojok dalam kawasan ruang baca umum. Lokasi ruang referensi ini kurang strategis, karena dalam letaknya di lantai tiga ini menyulitkan bagi mahasiswa baru ataupun pengguna yang baru pertama berkunjung di perpustakaan UPN, mereka akan kebingungan. Untuk ruang referensi di perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, lokasi ruang referensi berada di lantai dua sebelum ruang sirkulasi. Lokasi ini cukup strategis karena letaknya bersebelahan dengan layanan sirkulasi. Yang mana pengguna jika akan ke layanan sirkulasi akan melihat ruang referensi. Untuk ruang referensi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, lokasi ruang referensi tersebut berada di di lantai dua dan berada dekat tangga. Lokasi ini ruang referensi ini strategis, karena berada di lantai dua dekat tangga, karena jika pengunjung naik ke lantai dua akan melihat langsung ruang referensi tersebut. Sedangkan lokasi ruang referensi perpustakaan Universitas Airlangga berada di lantai dua dekat tangga, lokasi ini strategis karena pengguna atau pengunjung ketika naik ke lantai dua akan langsung melihat rak- rak koleksi ruang refrensi. Dan lokasi ruang referensi ini jg berdekatan dengan ruang koleksi khusus.

Jadi dari ke lima lokasi ruang referensi di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya, yaitu ITS, UPN, UNESA, UINSA dan UNAIR hanya satu lokasi ruang referensi yang tidak strategis dalam penempatan lokasi ruang referensi yaitu Universitas Pembangunan Nasional. Karena letaknya di lantai tiga pojok yang membingungkan dan sulit untuk dijangkau. Sedangkan untuk keempat ruang referensi diperpustakaan perguruan tinggi di Surabaya, sudah strategis. Karena lokasinya yang dapat dijangkau pengguna dengan mudah.

### **Simpulan**

Layanan referensi adalah layanan yang ada di perpustakaan dengan tugas memberikan informasi rujukan mengenai seluruh informasi yang ada di perpustakaan menggunakan koleksi-koleksi rujukannya baik dari sumber refrensi primer seperti monograf dan transkrip, sumber sekunder seperti kamus dan ensiklopedia, dan sumber tersier seperti buku teks yang merupakan terapan dari monograf. Terutama pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan referensi harus berperan aktif dalam memberikan informasi-informasi rujukan langsung kepada pengguna, serta memberikan bimbingan pengguna mengenai pencarian dan pemanfaatan informasi yang itu berguna untuk membantu pemenuhan kebutuhan informasinya. Sama halnya pada seluruh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yang telah dilakukan pengamatan, yaitu sebagian besar dapat dikatakan masih

rendah dalam pelayanan memberikan informasi melalui layanan referensi, dimana masih minimnya kegiatan yang diberikan pustakawan kepada pengguna, pengguna belum maksimal dalam memanfaatkan layanan bahkan koleksi pada layanan referensi. Karena pengguna lebih memilih mencari informasi elektronik melalui media online, sehingga berdampak tidak termanfaatkannya koleksi buku di layanan referensi, dimana fenomena tersebut menjadi kendala utama bagi layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya saat ini.

### **Referensi**

- Badan Standardisasi Nasional. (2009). *Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah: Standart Nasional Indonesia*.
- Kristyanto, D. (2015). *Reference agent: mengoptimalkan pustakawan dalam menghidupkan kembali layanan referensi*.
- Indonesia. (2011). *Perpustakaan Khusus: Standart Nasional Perpustakaan*.
- Trimo, S. (1986). *Perencanaan gedung perpustakaan*. Bandung: Angkasa.
- Widowati, T. (2012). *Layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi: Studi kasus di perpustakaan Universitas Indonesia*. Depok: Universitas Indonesia.