

## RESPONSIVITAS PUSTAKAWAN DALAM MENGEMBANGKAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT SENI INDONESIA (ISI) YOGYAKARTA

Nurul Rahmah Sutini\*), Ika Krismayani

Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro .  
Jl. Prof. Soedarto, SH. Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

### Abstrak

Mewujudkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan untuk penggunaannya penting untuk seorang pustakawan termasuk juga cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pustakawan dalam mengembangkan layanan referensi di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan sudah sangat responsif dalam memberikan pelayanan kepada penggunaannya. Dalam menyediakan dan mewujudkan pelayanan yang responsif, pustakawan referensi di perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta sudah menerapkan enam strategi yang ada sebagai penunjang pelayanan yang responsif. Enam strategi tersebut pustakawan lakukan dengan maksimal dilihat dari kinerja serta kecekatan pustakawan dalam melakukan tindakan-tindakan untuk memenuhi kebutuhan para pemustakanya. Dengan sikap pustakawan yang terus mengembangkan pelayanan serta bahan pustaka yang ada, pemustaka akan merasa nyaman dan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pustakawannya.

**Kata Kunci :** *perpustakaan; pustakawan; responsivitas; layanan referensi*

### Abstract

**[Title: Librarian Responsiveness in Developing Reference Service at Library of Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta]** *Realizing and providing satisfying services to its users is important for a librarian, including being deft in providing services to users. This research aims to determine the responsiveness of librarians in developing reference services at the Indonesian Art Institute Library in Yogyakarta. The research method used in this study is descriptive qualitative method with a case study approach. Data collection techniques which carried out is interview observation and documentation study. The results of this research indicate that librarians are very responsive in providing services to their users. In providing and realizing responsive services, reference librarians at the Indonesian Arts Institute of Yogyakarta library have implemented six existing strategies as responsive service support. The six strategies of librarians have been done maximally which can be seen from the performance and dexterity of librarians in taking actions to meet the needs of their users. With the attitude of librarians who continue to develop existing services and library materials, visitors will feel comfortable and feel satisfied with what their librarians give.*

**Keywords:** *library; librarian; responsiveness; reference service*

---

\*) Penulis Korespondensi.

E-mail: nununrs96@gmail.com

Perpustakaan sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang layanan informasi untuk melayani kebutuhan informasi pengguna. Dalam hal ini perpustakaan harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna sehingga pengguna merasa kebutuhan informasinya terpenuhi. Salah satu jenis layanannya yaitu layanan referensi.

Pada perpustakaan sendiri layanan referensi menjadi layanan utama dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka. Perpustakaan ini juga mempunyai beberapa koleksi referensi, seperti : kamus, buku, ensiklopedi, bibliografi, jurnal, dan lain sebagainya.

Koleksi referensi mempunyai banyak kegunaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mencari informasi. koleksi referensi dapat mempermudah dan mempercepat pemustaka dalam mencari informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, tentu saja melalui arahan dari pustakawan.

Pada dasarnya layanan referensi merupakan pemberi bantuan oleh petugas layanan referensi kepada pengguna layanan referensi dalam mencari informasi dari berbagai subjek. Menurut Murniaty (2008, 12) “layanan referensi pada hakekatnya adalah sebuah bentuk pelayanan pengguna yang bertugas untuk memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna atau pencarian informasi dengan menggunakan berbagai perangkat penelusuran”. Sedangkan, menurut American Library Association yang dikutip oleh Murniaty (2006, 4) “pelayanan referensi merupakan sebagian dari pelayanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dalam memberikan informasi dan pengguna perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.”

Dari penjelasan di atas Pelayanan referensi memberikan informasi langsung kepada pengguna baik informasi yang ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non ilmiah.

Layanan referensi sebagai wadah untuk membantu para pengguna informasi tentunya memiliki tujuan. Seperti yang diutarakan oleh Murniaty (2006: 6) bahwa tujuan pelayanan referensi jika dilihat dari pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Mengarahkan pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat
2. Mengusahakan pengguna perpustakaan menelusuri informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas
3. Mengusahakan pengguna perpustakaan menggunakan setiap koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan referensi bertujuan memberikan bimbingan dan mengarahkan pengguna menelusur informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

Agar tujuan pelayanan referensi dapat terlaksana dengan baik, maka pustakawan harus memahami fungsi layanan referensi dengan baik. Menurut Sumardji yang dikutip oleh Junaida (2008 : 7) mengemukakan bahwa fungsi layanan referensi adalah sebagai berikut :

1. Informasi memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.
2. Bimbingan memberikan bimbingan kepada para pemakai perpustakaan untuk mencari bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing, dan bagaimana pula cara menggunakannya untuk mencari informasi yang dikehendaki.
3. Pemilihan memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber yang berdaya guna maksimal.

Dari uraian tersebut melalui pelayanan referensi pengguna dibimbing dan diberi petunjuk dalam menelusur informasi agar informasi yang diterima pengguna perpustakaan berdaya guna maksimal.

Tercapainya tujuan dan fungsi sebuah perpustakaan tidak lepas dari peran seorang pustakawan. Adapun tugas dari seorang pustakawan referensi. Menurut Lasa Hs (2013: 211) tugas pustakawan dalam layanan referensi diantaranya :

1. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk pengguna untuk menjawab pertanyaan.
2. Memberikan pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka mengenai subjek maupun topik tertentu.
3. Mendayagunakan sumber informasi maupun teknologi informasi yang tersedia.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pustakawan dalam layanan referensi harus memiliki sikap dan pengetahuan yang mendalam agar mampu membantu pengguna dan dapat bertanggung jawab memberikan jawaban secara langsung dan membimbing pengguna dalam mengakses kebutuhan informasi pengguna.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan adalah responsivitas. Pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan harus dilakukan

dengan cepat dan responsif sehingga pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dinilai berkualitas. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan mengingat kebutuhan informasi pengguna yang semakin banyak.

Menurut pernyataan diatas penting untuk sebuah perpustakaan mengembangkan layanan referensi demi memenuhi kebutuhan pengguna dalam mencari informasi. Dalam memenuhi kebutuhan pengguna, peneliti ingin meneliti bagaimana responsivitas pustakawan dalam mengembangkan layanan referensi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan informasi yang semakin banyak.

Seperti yang disampaikan oleh *Reference User Service Association* (RUSA) (2003) seorang pustakawan diharapkan mampu menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Untuk mewujudkan layanan yang responsif, ada beberapa strategi yang bisa diterapkan oleh pustakawan, yaitu :

1. Menentukan konteks situasional kebutuhan informasi pengguna ketika berinteraksi dengan setiap pengguna secara langsung atau melalui media komunikasi lain.
2. Menganalisa sumber informasi yang disediakan untuk pengguna dalam hal daya tarik, minat, dan tingkat konten bagi pengguna.
3. Menyarankan kerja khusus yang berhubungan dengan permintaan pengguna
4. Memanfaatkan standar perilaku pustakawan referensi ketika memberikan layanan rujukan.
5. Melibatkan pengguna dalam diskusi tentang minat dan pengalaman yang berkaitan dengan kebutuhan informasi mereka.
6. Menghormati hak pengguna untuk menentukan arah penelitian mereka dengan memberdayakan mereka untuk mengejar preferensi mereka sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, dinyatakan bahwa responsivitas pustakawan yaitu mampu dalam mengenali kebutuhan pemustaka dan memprioritaskan pelayanan serta dapat mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan aspirasi pengguna.

Menurut *Reference User Service Association* (RUSA) (2003) pustakawan diharapkan dapat memahami kebutuhan informasi dan perilaku pengguna, dan mengembangkan keterampilan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan informasi. seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml, dkk (dalam Herdiansyah, 2011:47), responsivitas (*responsiveness*) / ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap

mutu layanan yang diberikan. Sebagai aparatur negara, pegawai harus selalu memperhatikan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pemenuhan kebutuhan ini harus dilakukan dengan cepat dan responsif sehingga pelayanan yang diberikan dinilai berkualitas. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Penulis melihat bahwa layanan referensi di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) jarang dimanfaatkan oleh pemustaka karena koleksinya yang kurang lengkap. Kurang lengkapnya koleksi disini maksudnya adalah koleksi yang ada diperpustakaan ISI Yogyakarta masih banyak koleksi lama, sedangkan mahasiswa membutuhkan koleksi-koleksi baru guna memenuhi kebutuhan informasinya dan membantu proses kegiatan dalam perkuliahan. Dengan permasalahan tersebut penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana responsivitas pustakawan di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) dalam mengembangkan layanan referensi yang ada, sehingga penulis meneliti dengan judul “Responsivitas Pustakawan dalam Mengembangkan Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

## 2. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Desain penelitian adalah rencana dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, sebagai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan yaitu dengan menentukan cara pengumpulan dan analisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2010: 90). Penelitian mengenai responsivitas pustakawan di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

Penelitian studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami sesuatu hal (Sulistyo-Basuki, 2006: 113). Suatu kasus bisa berupa orang, peristiwa, program, periode waktu, insiden kritis, atau komunitas. Mengesampingkan unit analisis, studi kasus berupaya menggambarkan unit dengan mendalam, detail, dalam konteks, dan secara holistik (Patton, 2009: 24). Tujuan dari penelitian studi kasus yaitu, untuk memahami secara menyeluruh suatu kasus yang mungkin pribadi, satuan sosial, atau masalah, masa lampau dan perkembangannya (Muhadjir dalam Prastowo 2011: 130). Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus adalah kajian

mendalam yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan suatu kajian entitas tertentu melalui pengumpulan data, identifikasi dan peramalan hubungan.

Dalam penelitian ini adalah studi kasus pada responsivitas pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta dengan maksud berusaha memahami dan menjelaskan bagaimana responsivitas pustakawan dengan upaya penyajian data secara deskriptif yang diperoleh dari data lapangan saat penelitian.

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono, (2014 : 224) data kualitatif ialah data yang yang tidak menggunakan angka (numerik) dan penelitian datanya pun lebih bersifat seni (kurang terpolo) dan data yang di hasilkan dari penelitian ini pun lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan di lapangan.

Menurut Arikunto (2010: 172) sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan data-data sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) berkenaan dengan objek yang diteliti (Arikunto, 2010: 22). Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta
- b. Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2012: 225). Dalam penelitian ini data sekunder yang berupa situs web di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Situs web disini adalah situs web UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

Subjek adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian (Idrus, 2009: 92). Subjek penelitian ini adalah pustakawan yang bekerja di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

Menurut Idrus (2009: 91), objek penelitian merujuk pada masalah atau tema yang sedang diteliti. Objek penelitian merujuk dengan masalah yang diteliti sesuai dengan tema. Menurut Sugiyono (2009: 38) objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini adalah

responsivitas pustakawan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

Metode pengumpulan data berupa surat pernyataan (*statement*) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo, 2002: 110). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu (Cartwright dan Cartwright dalam Herdiansyah, 2012: 131). Adapun menurut Sugiyono (2009: 145) observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara. Wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam lainnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non-partisipan, peneliti terpisah dari kegiatan yang diobservasi. Peneliti hanya mengamati kegiatan pustakawan pada layanan referensi di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara ini sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan (Satori, 2012: 129-131). Sedangkan menurut Yin (2013: 111) wawancara merupakan sumber bukti yang esensial bagi studi kasus, karena studi kasus umumnya berkenaan dengan urusan kemanusiaan. Urusan-urusan kemanusiaan ini harus dilaporkan dan diinterpretasikan melalui penglihatan pihak yang diwawancarai dan para responden yang mempunyai informasi dapat memberikan keterangan-keterangan penting dengan baik ke dalam situasi yang berkaitan.

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara semiterstruktur (*semistucture interview*), di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2010: 233). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara dengan pustakawan yang berada di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta, agar mendapatkan data yang kongkrit.

#### 3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan studi dokumentasi. Studi dokumentasi yaitu mencari data melalui dokumen-dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar ataupun digital. Di sini penulis mengumpulkan data dokumen yang berkaitan dengan penelitian seperti dokumen gambar untuk melihat situasi di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta dan dokumen berupa jurnal, surat.

Informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2012: 132). Dalam melakukan pemilihan informan harus dengan gambaran yang sesuai dengan tempat yang akan kita teliti untuk menemukan sebuah jawaban yang benar. Dalam menentukan informan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* menurut Sugiono (2009: 85) *purposive sampling* penentuan sampel informan dengan pertimbangan tertentu.

Peneliti memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka yang menggunakan layanan referensi di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.

Analisis data adalah proses mengolah data dari pengumpulan data yang telah diperoleh sebelumnya dengan tujuan memperoleh hasil yang tepat dan akurat yang digunakan untuk mengambil sebuah keputusan. Analisis menurut Patton (2009: 250) adalah proses yang membawa bagaimana data diatur, mengorganisasikan apa yang ada ke dalam sebuah pola, kategori, dan unit deskripsi dasar. Menurut Sugiyono (2009: 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam mengorganisasikan data yang diperoleh, dibutuhkan suatu analisis data yang tepat agar mendapatkan data yang akurat. Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (dalam Agustinova, 2015: 63), analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data merupakan kegiatan memilih, memisahkan, dan mengurangi data yang telah didapatkan dari hasil pengumpulan data. Reduksi data ini berfungsi agar data yang dihasilkan lebih terarah dan fokus sesuai dengan keinginan dari kegiatan penelitian.

Reduksi data yang dilakukan adalah dengan menghilangkan jawaban dari informan yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah data direduksi kemudian data disusun berdasarkan kategori. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2010 : 431) Dalam kegiatan ini peneliti akan memilih data yang sesuai dalam penelitian ini.

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut (Pohan dalam Prastowo, 2014: 208) teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta di lapangan. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan (Prastowo, 2014: 208). Ada berbagai macam teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah melakukan observasi di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta, mewawacarai pustakawan dan pemustaka yang ada di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta dan dokumen gambar di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta dan dokumen berupa jurnal, surat.

Pada langkah ketiga ini (Miles dan Huberman dalam Prastowo, 2014: 248), verifikasi dimulai dengan mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Simpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid saat peneliti kembali mengumpulkan data dilapangan maka kesimpulan yang didapat bersifat kredibel (Sugiyono, 2009: 252). Temuan dapat berupa deskripsi, gambar suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Verifikasi dan penarikan kesimpulan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pustakawan dan pemustaka Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Informan

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai masalah penelitian, peneliti akan terlebih dahulu memaparkan profil informan. Peneliti melakukan

analisis untuk menentukan informan. Dari hasil analisis tersebut, peneliti memperoleh lima informan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebagai berikut:

1. Kepala Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta  
Pemilihan kepala perpustakaan sebagai informan dalam penelitian ini karena secara struktural kepala perpustakaan yang mengetahui seluk beluk serta kinerja dari para pustakawan yang ada di perpustakaan tersebut dan mempunyai tanggung jawab penuh akan semua yang ada di dalam UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta.
2. Pustakawan Referensi Perpustakaan Institut Seni Indonesia  
Pemilihan pustakawan referensi sebagai informan dalam penelitian ini karena informan memiliki tanggung jawab akan layanan referensi di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia .
3. Pemustaka  
Pemilihan pemustaka sebagai informan dalam penelitian ini karena pemustaka yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia.

Berikut rincian informan yang meliputi keterangan nama informan serta keterangan kedudukan informan:

**Tabel 1.** Daftar Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Drs. Jono	Kepala Perpustakaan UPT Institut Seni Indonesia Yogyakarta
2.	Bandonu, SIP	Pustakawan Referensi UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta
3.	Muhammad Halim	Mahasiswa Magister jurusan Fotografi Institut Seni Indonesia Yogyakarta
4.	Joko Fernando	Mahasiswa jurusan Seni Tari Institut Seni Indonesia Yogyakarta
5.	Chorine Sofha Nur	Mahasiswa jurusan Seni Tari Institut Seni Indonesia Yogyakarta

6.	Yan Priya Kumara Janu	Mahasiswa Magister jurusan Penciptaan Musik Institut Seni Indonesia Yogyakarta
----	-----------------------	--

Seluruh informan tersebut yang total enam orang tersebut bersedia menjadi informan dalam penyusunan penelitian dan bersedia memberikan informasi dari wawancara yang telah dilakukan guna memberikan keterangan terkait Responsivitas Pustakawan dalam Mengembangkan Layanan Referensi di UPT perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta.

### 3.2 Menentukan Konteks Situasional

Menentukan konteks situasional pustakawan referensi harus mampu berkomunikasi secara efektif untuk mengenali pemustakanya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan pemustaka, pustakawan di perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) melakukan pendekatan kepada penggunanya. Dengan melakukan pendekatan serta berkomunikasi dengan penggunanya pustakawan dapat memberikan apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya.

Selama menjalin komunikasi dengan pemustakanya, pustakawan tidak menemukan kendala dengan begitu komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka dapat berjalan dengan baik, hal tersebut sangatlah penting karena untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pemustaka dapat diberikan oleh pustakawan maka dari itu pentingnya sebuah komunikasi yang baik antara pemustaka dengan pustakawan.

Namun saat melakukan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka ditemukan kesalahan pemahaman akan tetapi hal tersebut dapat ditangani oleh pustakawan sehingga komunikasi antara pustakawan dan pemustaka tetap berjalan baik.

Ada pun faktor penghambat dalam terjalannya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yaitu perbedaan bahasa yang ada. Namun pustakawan referensi perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) masih menggunakan bahasa yang umum dan bahasa Indonesia yang baik jadi walaupun banyak pemustakanya yang berasal dari daerah lain itu tidak menjadi masalah dan pemustakanya tetap dapat melakukan komunikasi dengan pustakawan. Selain bahasa daerah yang beragam pustakawan Institut Seni Indonesia juga lancar dalam berbahasa asing sehingga mahasiswa asing yang datang ke layanan referensi pun masih dapat berkomunikasi baik dengan pustakawan.

### 3.3 Menganalisa Sumber Informasi

Dalam menganalisa sumber informasi pustakawan menyediakan sumber-sumber informasi

untuk pengguna dalam hal daya tarik, minat dan tingkat konten bagi penggunanya.

Untuk meningkatkan pemanfaatan koleksi yang ada dilayanan referensi, pustakawan sering mengadakan pendidikan pemakai diawal tahun mahasiswa baru. Koleksi yang ada diperkenalkan kepada mahasiswa dan koleksi yang ada sangat mendukung kelancaran studi yang diharapkan. Selain itu pustakawan juga melakukan kegiatan-kegiatan untuk mengetahui minat dari para pengguna sehingga pustakawan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Koleksi yang ada pada layanan referensi perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) pun sudah mencukupi, dimana perpustakaan ISI sendiri rutin dalam melakukan pengadaan koleksi sehingga dapat semakin memenuhi kebutuhan para penggunanya. Walaupun semakin berkembangnya zaman pustakawan juga tetap mengikuti perkembangan dengan mengembangkan koleksi-koleksi yang ada sehingga koleksi tetap dapat menunjang kebutuhan para penggunanya. Sangat penting bagi perpustakaan untuk tetap mengembangkan informasi yang ada serta memberikan informasi terbaru untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Pustakawan rutin melakukan pengadaan bahan pustaka dalam satu tahun sekali, selain itu pustakawan juga mengikut sertakan mahasiswa serta prodi yang ada untuk andil dalam pengadaan bahan pusaka, yang dimaksud disini adalah pustakawan melibatkan pemustaka dan prodi untuk meminta masukan koleksi apa saja yang dirasa kurang sehingga pustakawan tahu dan dapat memberikan koleksi yang dibutuhkan para penggunanya. Secara presentase 80% baik referensi maupun sirkulasi, koleksi yang diperuntukan sudah menunjang kegiatan perkuliahan mahasiswa sesuai prodi yang ada. Hal ini sangat penting mengingat bahwa sebuah perpustakaan dapat menyediakan bahan koleksi sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya. Dengan jumlah koleksi yang sangat memadai dapat membantu penggunanya mencari apa yang dibutuhkannya.

Akan tetapi terkadang koleksi yang dicari mahasiswa tidak dapat ditemukan, kendala ini juga beberapa kali ditemukan oleh beberapa mahasiswa dari permasalahan koleksi yang tidak tersedia. Hal ini bisa menjadi bahan evaluasi pustakawan untuk lebih memperhatikan bahan koleksi apa saja yang dirasa kurang untuk penggunanya. Dengan mengikut sertakan pemustaka dan menanyakan kepada pemustaka koleksi apa yang kurang dan tidak tersedia sehingga pustakawan dapat memenuhi kebutuhan dari pemustakanya.

Selain dari jumlah koleksinya yang mencukupi untuk para penggunanya, informasi yang tersedia serta bahan pustaka yang tersedia pada layanan referensi ini dapat dipertanggung jawabkan relevansi dari informasi tersebut karena sumber-sumber yang ada pada layanan referensi di perpustakaan ISI sudah diverifikasi dengan

waktu yang cukup panjang sehingga koleksi dapat dikatakan dengan penilaian yang layak sebagai sumber rujukan bagi para pemustakanya.

Pustakawan juga diberkati ilmu untuk nantinya apa yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan sumber daya manusianya. Memberikan pelayanan serta informasi yang ada dilakukan dengan sebaik mungkin. Pustakawan mengerti hidup tidaknya sebuah perpustakaan bergantung pada sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan serta informasi yang relevan. Hal ini sangat penting untuk menunjang kesejahteraan perpustakaan itu sendiri yang dilihat sebagaimana informasi tersebut layak untuk diakses oleh para penggunanya serta digunakan sebagai acuan atau bantuan dalam menunjang perkuliahannya.

### 3.4 Menyarankan Kerja Khusus

Dalam menyarankan kerja khusus pustakawan melayani mengarahkan serta membujuk pemustaka yang kesulitan serta membantu memberikan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan semaksimal mungkin membantu pemustaka yang datang dan diberikan pelayanan sesuai dengan etika profesional seorang pustakawan.

Pustakawan tidak hanya memberikan informasi tetapi juga melakukan tindakan-tindakan untuk membantu penggunanya seperti ketika ada mahasiswa yang belum fokus dalam pencarian informasi atau bahan pustaka, pustakawan akan dekati lalu diarahkan untuk melakukan penelusuran melalui OPAC. Pendekatan yang dilakukan kepada pustakawan untuk membantu para pemustakanya sangat penting dilakukan mengingat untuk mendapatkan citra yang baik dimata penggunanya pustakawan diharuskan menjalin hbungan yang baik juga dengan pemustaka.

Pustakawan juga cekatan dalam membantu para penggunanya yang kesulitan mencari informasi di layanan rereferensi. Hal ini sangat penting mengingat tugas dari seorang pustakawan yaitu dapat memberikan informasi serta melayani penggunanya yang datang ke perpustakaan. Dengan kinerja pustakawan yang dilakukan secara maksimal dapat membuat pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

### 3.5 Memanfaatkan Standar Perilaku Pustakawan

Memanfaatkan standar perilaku pustakawan yang dimaksud disini adalah pustakawan harus bisa menjawab pertanyaan pemustaka dalam waktu singkat dan jika apa yang dicari oleh pemustaka tidak dapat ditemukan pustakawan dapat menunjukan ketempat.

Dalam memenuhi kebutuhan pengguna terkait informasi yang dibutuhkan itu pustakawan berupaya menyediakan sarana yaitu bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Diawali dengan saat perpustakaan melakukan pengadaan bahan pustaka, pustakawan meminta informasi atau masukan kepada pemustaka untuk memberikan masukan buku-buku apa saja yang diperlukan terkait dengan kegiatan yang dilakukan perkuliahan atau diakademiknya. Pustakawan juga meminta kerjurusan untuk

memberikan masukan buku-buku mana yang diperlukan sesuai jurusan agar pelaksanaan perkuliahan bisa berjalan dengan maksimal.

Selain itu pemustaka yang datang juga merasa terbantu dengan apa yang diberikan oleh pustakawan. Pustakawan mengerti apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka lalu mencarikan apa yang dibutuhkan. Sebagaimana diketahui bahwa tugas dari seorang pustakawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi para penggunanya, serta dapat melayani penggunanya sebaik mungkin sehingga apa yang dibutuhkan oleh penggunanya dapat tercapai.

Saat melayai pemustakanya, pustakawan dengan cepat dan cekatan menanggapi permintaan dari penggunanya, tidak hanya menanggapi akan tetapi pustakawan juga responsif saat melihat sikap dari pemustakanya yang kebingungan saat mencari informasi yang dicari. Dapat diketahui bahwa faktor kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna juga termasuk hal penting karena pemustaka tidak perlu lama menunggu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, hal ini juga menjadikan sudut pandang yang baik bagi seorang pustakawan dimata pemustakanya.

Pustakawan membantu semaksimal mungkin agar kebutuhan para pemustaka dapat terlayani secara cepat, tepat dan akurat sesuai kebutuhan para pemustaka itu sendiri. Dalam memanfaatkan standar perilaku, pustakawan sudah menerapkan standar-standar tersebut karena dilihat dari latar belakang pendidikannya. Mengingat bahwa latar belakang pendidikan juga penting dalam melayani pengguna, standar perilaku serta etika dapat diterapkan dengan baik sehingga nantinya apa yang akan diberikan kepada pengguna dapat diberikan secara maksimal sesuai dengan etika profesi yang ada.

Pustakawan referensi sendiri belum pernah menerima yang namanya komplain atau kritik akan tetapi pemustaka mengeluhkan mengenai sarana karena layanan referensi ini sendiri berada di lantai empat dan penitipan tas berada dilantai satu pemustaka merasa kesulitan untuk membawa perlengkapannya, dengan kondisi yang seperti itu membuat pemustaka merasa tidak nyaman. Hal ini bisa menjadi bahan koreksi untuk pustakawan serta perpustakaan itu sendiri untuk lebih memperhatikan sarana yang diberikan kepada pemustaka agar pemustaka tetap merasa nyaman.

Pustakawan juga berupaya untuk mengupdate keilmuan itu dengan cara mengikuti kegiatan-kegiatan kepustakawanan seperti seminar, loka kary, juga melakukan penelitian dan menulis. Kegiatan-kegiatan tersebut sebagai penunjang dalam mengembangkan keilmuannya sehingga dalam memenuhi kebutuhan penggunanya pustakawan dapat memberikan informasi yang maksimal kepada pemustakanya agar pemustaka merasa puas dengan pelayanan serta informasi yang disediakan.

### 3.6 Melibatkan Pengguna dalam Diskusi

Melibatkan pengguna dalam diskusi yang dimaksud adalah sebagai seorang pustakawan dapat memberikan pengarahan yang bijaksana dan sebaik-baiknya kepada pemustaka. Dalam melibatkan pemustaka dalam diskusi, pustakawan hanya sekedar menanyakan koleksi atau bahan pustaka apa saja yang mungkin kurang melengkapi bagi para penggunanya. Dapat dilihat juga bahwa dalam melakukan diskusi mengenai materi perkuliahan mungkin pustakawan belum referensi belum melakukan hal itu.

Pustakawan sering memintakan kepada pemustaka, misalnya mencari buku apa yang mungkin kurang sesuai, pustakawan meminta kepada pemustaka untuk memberikan saran atau masukan buku-buku apa saja yang sebaiknya diusulkan melalui pemustaka. Pustakawan juga menyediakan form untuk menulis masukan-masukan yang bisa diisi oleh pemustaka. Hal ini dapat dikatakan pengembangan bahan pustaka sehingga bahan-bahan pustaka yang ada pada layanan referensi perpustakaan ISI dapat berkembang sesuai dengan apa yang dibutuhkan para pemustakanya.

Melibatkan pengguna dalam diskusi ini juga sangat penting dilakukan karena itu akan menunjang koleksi yang dimiliki untuk mereka gunakan, jadi secara prinsip koleksi disediakan untuk pengguna dan pengguna lebih tau sebenarnya koleksi dan informasi apa yang mereka butuhkan. Dapat diketahui bahwa dalam menunjang kebutuhan penggunaannya perlu dilakukannya sebuah diskusi antara pemustaka dengan pustakawan itu sendiri agar apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pemustaka dapat diwujudkan. Dengan adanya diskusi yang dilakukan akan sangat berdampak baik untuk pustakawan maupun pemustaka itu sendiri, karena pustakawan bisa menanyakan apa yang dibutuhkan pemustaka. Tidak hanya untuk saling bertukar informasi tapi diskusi ini perlu diadakan juga untuk menjalin kedekatan antara pustakawan dengan pemustaka.

### 3.7 Menghormati Hak Pengguna

Menghormati hak pengguna yang dimaksud disini adalah dalam melayani pemustaka pustakawan harus memperlakukan semua pemustaka yang datang keperpustakaan dengan sama, maksudnya adalah pustakawan tidak membedakan dari segi golongan, ras ataupun suku.

Terkait hak pengguna dengan informasi pustakawan berusaha untuk memahami informasi apa yang mereka butuhkan. Pustakawan referensi perpustakaan ISI berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan koleksi yang ada, setelahnya pustakawan mempersilahkan kepada pemustaka untuk mengakses atau menggunakan informasi tersebut seluas-luasnya. Dengan pustakawan memberikan kebebasan hak-hak kepada penggunanya dalam mengakses serta menggunakan fasilitas maupun informasi yang ada pada layanan referensi perpustakaan ISI pengguna dapat menggunakan haknya sebagai pengunjung di dalam layanan referensi tersebut.



Pustakawan layanan referensi perpustakaan ISI juga tidak membedakan pemustaka yang satu dengan yang lainnya, pustakawan memberikan perlakuan atau layanan yang sama terhadap siapapun. Pemustaka yang membutuhkan bantuan informasi di layanan referensi perpustakaan ISI, pustakawan akan memberikan bantuan itu semaksimal mungkin tanpa membedakan hal-hal terkait agama, ras dan suku. Penting untuk seorang pustakawan bersikap netral kepada setiap penggunanya karena sebagai seorang pustakawan harus dapat melayani penggunanya tanpa memilih-milih pengguna seperti apa yang harus dilayani dan pustakawan tidak diperbolehkan membedakan pelayanan antara pemustaka yang satu dengan yang lainnya.

Sebagai seorang pustakawan harus dapat bersikap adil kepada setiap pemustakanya. Sehingga pemustaka tidak merasa adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan pemustaka akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Selain itu walaupun pemustaka bebas untuk mengakses informasi yang ada, pustakawan maupun perpustakaan itu sendiri tetap mempunyai rambu-rambu atau aturan yang berlaku. Pengguna dibebaskan mengakses informasi yang ada dan menggunakan haknya tanpa melanggar peraturan yang ada. Pustakawan di layanan referensi perpustakaan ISI pun juga tidak lepas dari peraturan-peraturan yang sudah ada. Pentingnya rasa saling menghormati serta menghargai antar pemustaka serta pustakawan dengan pemustaka sehingga kegiatan yang ada dalam perpustakaan tersebut dapat berjalan dengan nyaman.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai responsivitas pustakawan dalam mengembangkan layanan referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia maka diperoleh kesimpulan bahwa pustakawan dalam mengembangkan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya pustakawan melakukan enam strategi yang dimana sebagai acuan untuk pustakawan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dilihat dari aspek berkomunikasi secara efektif, pustakawan sudah menerapkan aspek tersebut dalam menjalin hubungan dengan pemustakanya, dilihat dari cara pustakawan melakukan pendekatan kepada pemustakanya dengan berkomunikasi untuk mengetahui apa yang sedang dibutuhkan oleh penggunanya.

Hal lainnya juga dapat dilihat dari cara pustakawan menganalisa sumber informasi yang ada dapat dilihat dari bahwa 80% bahan pustaka yang ada pada layanan referensi tersebut diperuntukan bagi mahasiswa ISI itu sendiri dalam memenuhi kegiatan perkuliahannya sesuai dengan prodi yang ada. Dalam melakukan analisa sumber informasi pustakawan juga melakukan secara maksimal dengan rutin melakukan pengadaan bahan pustaka sehingga bahan pustaka yang ada pada layanan referensi perpustakaan ISI yogyakarta juga

dapat berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Menyarankan kerja khusus seperti melayani, mengarahkan dan membujuk pemustaka. Pustakawan layanan referensi di perpustakaan ISI Yogyakarta memberikan pelayanan yang maksimal dengan tanggap mengarahkan pemustakanya yang kesulitan saat mencari informasi yang dibutuhkan, dilihat dari sikap pustakawan yang mempunyai inisiatif tinggi dalam melakukan tindakan-tindakan seperti membantu menunjukan dimana informasi itu bisa didapatkan.

Dalam memanfaatkan standar perilaku pustakawan, pustakawan juga sudah menerapkan sesuai dengan kode etik yang ada. Pustakawan referensi di perpustakaan ISI memanfaatkan standar perilaku sebagaimana mestinya dengan memberikan pelayanan yang cepat tepat dan akurat serta melakukan kegiatan-kegiatan yang dimana kegiatan tersebut untuk mengembangkan keilmuannya agar pelayanan serta pengetahuannya bisa diberikan kepada pengguna secara maksimal.

Hal penting lainnya untuk responsivitas pustakawan dalam mengembangkan layanan referensi adalah melibatkan pengguna dalam diskusi, Pustakawan referensi di perpustakaan ISI melakukan diskusi dengan pemustakanya untuk menanyakan hal-hal apa saja yang dirasa kurang dalam pelayanan yang diberikan serta koleksi yang ada agar pustakawan dapat mewujudkan permintaan pengguna demi memaksimalkan pelayanan yang di berikan dan koleksi yang disediakan makin berkembang supaya bisa memenuhi kebutuhan penggunanya.

Aspek terakhir yaitu menghormati hak pengguna. Pustakawan layanan referensi di perpustakaan ISI menghormati hak-hak para penggunanya dengan bersikap netral, tidak membeda-bedakan pemustakanya terkait agama, ras dan suku. Pustakawan juga memperlakukan semua pemustakanya dengan sama.

#### Daftar Pustaka

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif)*. Yogyakarta: UII Press.
- Junaida. 2008. *Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi. USU e-Repository*.

- repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1812/1/**junaida**%20132303359.(1).pdf diakses 1 Desember 2016 pukul 18:00 WIB
- Lasa, Hs. 2013. *Manajemen Perpustakaan: Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murniaty. 2006. *Promosi Jasa Pelayanan Referensi di Perpustakaan*.  
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1817/1/06009263.pdf>.  
 9 Agustus 2017.
- , 2008. *Strategi Komunikasi Pada Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*.  
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28223/3/Chapter%20II.pdf> 9 Agustus 2017.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. (Diterjemahkan oleh Budi Puspo Priyadi). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Prastowo, Andi. 2014. *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Reference and User Services Association (RUSA). 2003. *Professional Competencies for Reference and User Services Librarian*.  
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>. 10 Oktober 2016.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Yin, Robert K. 2013. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.