

Strategi Pemberdayaan Layanan Referensi untuk Meningkatkan Akses Informasi Masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Muhamad Luthfi Maulana¹, Muhammad Alfarez², Nafisah Nurul Izza³, Elva Rahmah⁴
^{1,2,3,4} Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang
e-mail: luthfimaulana404@gmail.com¹, farez5282@gmail.com²,
nurulazza113@gmail.com³, elva@fbs.unp.ac.id⁴

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kapasitas, memperluas jangkauan, dan memastikan informasi yang diberikan dapat diakses dengan mudah dan efektif oleh masyarakat pada layanan referensi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur/ studi pustaka. Hasil penelitian ini adalah Layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sangat penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan relevan bagi masyarakat. Meskipun ada tantangan terkait infrastruktur dan pengetahuan masyarakat, pemberdayaan pustakawan dan pengembangan layanan digital dapat meningkatkan akses informasi. Untuk meningkatkan efektivitas layanan referensi, diperlukan peningkatan fasilitas, manajemen yang baik, serta pengelolaan dana yang tepat. Sosialisasi yang lebih luas juga penting agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Dengan langkah-langkah tersebut, layanan referensi dapat mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat dan pembangunan daerah.

Kata kunci: *Strategi Pemberdayaan, Layanan Referensi, Akses Informasi*

Abstract

The purpose of this research is to increase capacity, expand the reach, and ensure that the information provided can be accessed easily and effectively by the public on the reference services of the West Sumatra Provincial Archives and Library Service. The research method used is a qualitative research method and data collection is carried out through literature studies/literature studies. The result of this research is that reference services at the Archives and Library Service of West Sumatra Province are very important in providing accurate and relevant information for the public. Despite challenges related to infrastructure and public knowledge, empowering librarians and developing digital services can improve access to information. To increase the effectiveness of referral services, it is necessary to improve facilities, good management, and proper management of funds. Wider socialization is also important so that the community can take advantage of this service optimally. With these steps, reference services can support the improvement of the quality of life of the community and regional development.

Keywords : *Empowerment Strategy, Reference Services, Access to Information*

PENDAHULUAN

Perpustakaan memiliki peran dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat. Kegunaan perpustakaan telah berkembang menjadi tempat menumbuhkan minat membaca masyarakat. Fungsi lain perpustakaan itu sendiri untuk masyarakat adalah bisa menggali berbagai informasi yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari. Menguasai konsep dasar yang baik memudahkan orang untuk mempergunakan pengetahuan mereka pada situasi dan keadaan yang lebih maju yang akhirnya masyarakat bisa memiliki inisiatif, kreativitas, berpikir kritis, sikap rasional, dan selalu objektif. Kegunaan perpustakaan untuk masyarakat sendiri yaitu bisa

meningkatkan sastra, seni, dan budaya lainnya melalui kegiatan membaca di lingkungan perpustakaan(Sabirin *et al.*, 2023).

Menurut Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Perpustakaan Umum, adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, yaitu pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. Pemerintah menyelenggarakan perpustakaan yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah sebuah perpustakaan umum daerah bagi setiap lapisan masyarakat untuk mencari solusi dalam meningkatkan pengetahuan dengan aktivitas membaca. Masyarakat bisa mendapatkan bahan bacaan seumur hidup dalam rangka peningkatan pengetahuan, keterampilan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat menyediakan buku secara gratis yang dapat diakses oleh masyarakat tanpa terkecuali baik dari anak-anak, remaja, dewasa, sampai orang tua.

Di tengah kemajuan teknologi informasi yang pesat, akses informasi menjadi kebutuhan fundamental bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup, pengetahuan, serta partisipasi aktif dalam berbagai sektor kehidupan. Namun, meskipun perkembangan teknologi telah menciptakan peluang besar, masih ada kesenjangan dalam akses informasi antara masyarakat di daerah perkotaan dan pedesaan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam menyediakan informasi, menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan layanan referensi yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, rendahnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, serta kurangnya promosi mengenai layanan referensi yang ada.

Layanan referensi adalah layanan yang memiliki fungsi tersendiri dalam perpustakaan. Layanan Referensi adalah layanan penting yang disediakan oleh Perpustakaan yang dirancang untuk membantu pengguna dengan mudah menemukan informasi yang memenuhi kebutuhan mereka. Pada dasarnya, layanan referensi ini berada di perpustakaan dan menunggu pengguna untuk menggunakan layanan tersebut (Ummah, 2019).

Strategi pemberdayaan layanan referensi yang efektif sangat diperlukan untuk mengatasi tantangan tersebut. Layanan referensi yang optimal dapat memberikan akses informasi yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat, serta mendorong peningkatan pengetahuan dan kualitas hidup masyarakat. Pemberdayaan layanan referensi juga diharapkan dapat mendorong minat baca masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan sosial, pendidikan, serta mendukung pembangunan daerah. Oleh karena itu, pemberdayaan layanan referensi dengan strategi yang tepat sangat diperlukan untuk meningkatkan kapasitas, memperluas jangkauan, dan memastikan informasi yang diberikan dapat diakses dengan mudah dan efektif oleh masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas layanan referensi, diharapkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dapat berperan lebih maksimal dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan bermanfaat bagi masyarakat, mendukung peningkatan literasi informasi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.

METODE

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur/ studi pustaka yaitu pengumpulan data pustaka yang berasal dari buku teks, artikel ilmiah untuk kemudian dibaca, dicatat dan dipelajari yang berisi tentang konsep yang diteliti. Studi literatur merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Layanan Referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pada pemustaka. Perpustakaan yang saat ini biasanya disebut sebagai ruangan atau gedung yang didalamnya menyediakan sebuah informasi tercetak maupun non cetak, tetapi dapat juga memiliki peran dan fungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan. Salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk memenuhi permintaan informasi masyarakat pemakainya adalah pelayanan referensi. Istilah referensi ini berasal dari bahasa Inggris yaitu "Reference Services". Pelayanan rujukan atau referensi adalah bagian yang cukup penting dalam sistem perpustakaan. Bagus tidaknya suatu perpustakaan dapat diukur dari koleksi dan pelayanan bahan rujukan atau referensi pada perpustakaan tersebut (Almah, 2016).

Pemanfaatan layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memainkan peran penting dalam menyediakan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam konteks pendidikan, penelitian, atau pemenuhan kebutuhan informasi lainnya. Layanan referensi merupakan sarana yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi yang lebih mendalam, terperinci, dan akurat. Di Provinsi Sumatera Barat, pemanfaatan layanan referensi masih menghadapi berbagai tantangan, namun juga menawarkan berbagai peluang untuk pengembangan yang dapat mendukung kemajuan daerah dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Layanan perpustakaan dikatakan mampu bertahan dalam persaingan terhadap perpustakaan apabila memiliki kepercayaan dari pemustaka, jika pemustaka kehilangan kepercayaan maka usaha pustakawan untuk memperdayakan perpustakaan akan berlangsung lama, artinya perpustakaan akan ditinggalkan oleh pemustakanya. Layanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mereka mencari informasi, Bantuan ini dilakukan oleh pustakaan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung maupun tidak langsung (Wahyuningsih, 2022).

Menurut Zeithaml *dalam* Qalyubi (2007) Indikator kualitas layanan referensi sebagai berikut:

- a) Tangibles (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
- b) Reliability (kemampuan pustakawan untuk memberi layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat)
- c) Responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan menyediakan layanan yang cepat)
- d) Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)
- e) Empati (perhatian terhadap setiap pengguna secara individu)

Layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memberikan akses kepada masyarakat terhadap berbagai jenis informasi yang terstruktur dan terkoneksi dengan sumber-sumber yang kredibel. Misalnya, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang sejarah, budaya, hukum, pendidikan, hingga perkembangan ekonomi melalui arsip dan koleksi yang dikelola oleh perpustakaan. Layanan referensi ini menghindarkan masyarakat dari informasi yang salah atau tidak valid, karena informasi yang diberikan sudah melalui proses verifikasi yang ketat. Sebagai contoh, masyarakat yang membutuhkan informasi seputar regulasi daerah atau peraturan pemerintah dapat memanfaatkan layanan referensi untuk mendapatkan salinan yang sah dan terpercaya.

Pemanfaatan layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dapat memberikan dampak positif yang besar bagi masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan untuk pendidikan, penelitian, pekerjaan, dan kehidupan sehari-hari. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, perlu adanya penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi petugas, dan sosialisasi yang lebih luas. Dengan strategi yang tepat, layanan referensi dapat menjadi sarana yang lebih efektif dalam pemberdayaan masyarakat dan mendukung pembangunan daerah.

Strategi Pemberdayaan Layanan Referensi

Pemberdayaan layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan upaya strategis yang penting untuk meningkatkan akses informasi yang berkualitas bagi masyarakat. Layanan referensi yang optimal dapat memberikan masyarakat peluang untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah, baik untuk keperluan pendidikan, penelitian, pekerjaan, maupun kehidupan sosial. Dalam konteks ini, pemberdayaan layanan referensi mencakup berbagai langkah dan kebijakan yang dapat mengatasi tantangan yang ada serta meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan kepada masyarakat.

Pemberdayaan layanan ini tentunya dilakukan oleh Pustakawan. Pustakawan merupakan komponen yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu layanan di perpustakaan. Layanan pada perpustakaan akan berjalan dengan efektif apabila pemustaka sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan layanan yang ada di perpustakaan dengan baik. Mulai dari kegiatan penelusuran koleksi, letak koleksi hingga cara menggunakan koleksi dengan baik dan tepat. Untuk itu diperlukan seorang pustakawan yang memiliki kompetensi (keahlian) yang membuat layanan di perpustakaan itu berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka (Mustafa *et al.*, 2019).

Oleh karena itu, perpustakaan perlu melakukan inovasi dalam setiap pelaksanaan pelayanan informasi dan perpustakaan agar tetap bisa melakukan pelayanan terhadap pemustaka. Inovasi yang dilakukan adalah dengan membuka layanan perpustakaan dan informasi berbasis digital melalui website perpustakaan. Menurut *Digital Library Federation* dalam Riandi *et al.*, (2021) pengertian dari layanan perpustakaan digital adalah layanan perpustakaan dengan menyediakan sumber-sumber informasi, yang termasuk staff perpustakaan dengan keahlian khusus dalam memilih, mengatur, menginterpretasikan, memberikan akses intelektual, menyebarkan, melestarikan serta menjaga keberadaan koleksi bahan pustaka digital sepanjang waktu sehingga koleksi tersebut dapat digunakan oleh pemustaka secara digital kapanpun dan dimanapun saat dibutuhkan. (Supriyanto, 2015).

Pelayanan referensi berbasis digital tentunya perlu dilakukan dengan sebaik mungkin karena dengan cara seperti ini tentunya menyebabkan proses pelayanan referensi yang terjadi memiliki potensi lebih besar untuk menimbulkan kesalahpahaman antara permintaan atas kebutuhan pemustaka dengan penerjemahan pemikiran dari pustakawan yang akhirnya akan membuat proses pelayanan informasi tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, baik dari pihak pustakawan ataupun pihak pemustaka haruslah lebih berhati-hati dalam melakukan proses pelayanan referensi. Hal yang paling berpengaruh dari layanan referensi secara digital ini bagi mahasiswa diantaranya adalah *Affect of Service* (Pengaruh Pelayanan) yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila hasil dari referensi yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga bisa menambah pengetahuan mahasiswa dalam bidang pendidikannya serta *Information Control* (Kontrol Informasi) yang berpengaruh pada mahasiswa karena menyajikan batasan-batasan dari pengetahuan yang dibutuhkan mahasiswa supaya mahasiswa tersebut dapat mendalami pengetahuannya tanpa harus tercampur dengan pengetahuan lainnya. (Adin, 2014).

Proses layanan referensi berbasis digital baik itu secara langsung ataupun digital yang berjalan dengan baik dan berkualitas tentunya akan menimbulkan proses layanan berbasis digital referensi yang efektif dan efisien. Proses layanan referensi yang efektif ini tentunya akan memudahkan pustakawan dalam menangani kegiatan layanan referensi secara cepat dan juga dalam jumlah yang banyak sehingga akan memungkinkan perpustakaan perguruan tinggi memiliki citra yang baik ke depannya. Untuk mencapai proses layanan referensi berbasis digital yang efektif ini pastinya ada banyak faktor yang berpengaruh diantaranya adalah koleksi bahan pustaka, pemustaka, pustakawan dan staf perpustakaan, fasilitas perpustakaan, dana atau anggaran (budget) serta manajemen perpustakaan (Jaharuddin, 2016).

Pemustaka tentunya memiliki peran yang sangat vital pula untuk proses layanan referensi hal ini disebabkan karena pemustaka merupakan subjek utama yang dapat menyebabkan proses layanan referensi dapat berlangsung. Adapun strategi yang bisa diterapkan adalah:

- a. pustakawan dan staf perpustakaan yang memiliki peran penting dalam proses kegiatan layanan referensi. Pustakawan dan staf perpustakaan yang terlibat tentunya harus saling

membantu satu sama lain agar proses layanan referensi berjalan dengan lancar dan dapat terdata dengan baik pula dalam data administratif perpustakaan baik secara langsung ataupun secara digital.

- b. Fasilitas perpustakaan yang dimaksud dalam ayanan informasi dan perpustakaan perguruan tinggi berbasis digital dapat berbentuk koleksi bahan pustaka yang akan dijadikan sebagai bahan referensi dari perpustakaan. Selain itu, fasilitas seperti website perpustakaan yang mudah diakses serta berpenampilan menarik juga dapat mempengaruhi faktor yang akan membuat kegiatan layanan referensi berjalan dengan baik.
- c. Dana atau anggaran perpustakaan juga dapat mempengaruhi jalannya proses layanan referensi karena untuk memperoleh koleksi bahan pustaka dengan berbagai bidang keilmuan tentunya memerlukan dana yang tidak sedikit. Selain itu, dana ini pula dapat dijadikan sebagai balas jasa untuk pustakawan dan staf perpustakaan yang bertugas.
- d. Manajemen perpustakaan yang mengatur mengenai setiap sistem yang terdapat pada suatu perpustakaan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta evaluasi atas segala kegiatan yang terjadi perpustakaan perguruan tinggi baik secara langsung ataupun digital yang mencakup pengambilan keputusan atas kebijakan yang berlaku di perpustakaan tersebut atas setiap layanan informasi dan perpustakaan termasuk layanan referensi. Selain itu, kecepatan koneksi dan kestabilan dari jaringan internet juga sangat mempengaruhi proses layanan referensi berbasis digital ini karena jika jaringan internet yang digunakan oleh pemustaka memiliki kecepatan koneksi yang rendah dan tidak stabil akan membuat proses layanan referensi berbasis digital terhambat mulai dari kesulitan saat mengakses website perpustakaan, kesulitan saat mengirim e-mail permintaan layanan referensi kepada pustakawan hingga kesulitan ketika melakukan pengunduhan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka ketika pustakawan telah memberikan referensi sesuai kebutuhan pemustaka.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan layanan referensi di di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dapat lebih maksimal dalam menjawab kebutuhan informasi masyarakat. Sebagai hasilnya, masyarakat akan memiliki akses yang lebih mudah dan cepat terhadap informasi yang akurat, relevan, dan bermanfaat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas hidup mereka di berbagai aspek, termasuk pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan sosial.

SIMPULAN

Layanan referensi di perpustakaan memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan bermanfaat untuk masyarakat. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, melalui layanan referensinya, memberikan akses kepada masyarakat terhadap berbagai sumber informasi yang terstruktur dan terpercaya, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, sejarah, budaya, maupun regulasi daerah. Meskipun demikian, pemanfaatan layanan referensi di provinsi ini masih menghadapi beberapa tantangan, termasuk keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan tersebut. Untuk meningkatkan efektivitas layanan referensi, pemberdayaan pustakawan dan staf perpustakaan menjadi aspek yang sangat penting. Pustakawan yang terlatih dan kompeten dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan lebih efisien. Selain itu, pengembangan layanan referensi berbasis digital melalui teknologi informasi dan komunikasi menjadi strategi yang relevan untuk memperluas jangkauan dan mempermudah akses informasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan referensi, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat perlu memperhatikan berbagai faktor pendukung, seperti peningkatan fasilitas, manajemen yang baik, serta pengelolaan dana yang tepat. Sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat juga sangat penting agar mereka dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Dengan langkah-langkah strategis tersebut, diharapkan layanan referensi dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan daerah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota yang telah turut membantu dalam menyelesaikan artikel ini, dan penulis juga mengucapkan ribuan terimakasih kepada dosen pengampu yang telah memberikan tugas artikel ini sehingga penulis dapat memberikan informasi dan ilmu yang bermanfaat bagi para pembaca artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adin, A. K. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL+® Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Libri-Net*, 2(2), 1–17.
- Almah, Hildawati. 2016. *Mengenal Koleksi Referensi Perpustakaan dan Pusat Dokumentasi-Informasi*. Makassar: Alauddin University Press.
- Jaharuddin. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sidenrang Rappang. *Skripsi*. Retrieved from <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5442/1/Jaharuddin.pdf>
- Mustafa, Rosita, Anthonius. M Golung, And Johnny. J Senduk. 2019. Peran Pustakawan Layanan Referens Perpustakaan lain Ternate Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Pemustaka', *Acta Diurna Komunikasi*, 7.1 (2019), 1–15 <<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikas>.
- Riandi Nugraha, Irzy, Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana, and Encang Saefudin. 2021. "Pengaruh Pelayanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Digital Terhadap Mahasiswa Dan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keefektifan Proses Pelayanan Referensi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Perpustakaan Institut Pertanian Bogor)." *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan* 5 (1): 10–23.
- Sabirin Sabirin, Agus Hendrayady, and Jamhur Poti. 2023. "Strategi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat." *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 1 (3): 238–49. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v1i3.531>.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supriyanto, W. (2015). Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital. *Libraria Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 1–12. Retrieved from https://repository.ugm.ac.id/136541/1/PENGEMBANGAN_SISTEM_LAYANAN_PERPUSTAKAAN_DIGITAL.pdf
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. 2019. "Peran Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandar Lampung. *SKRIPSI*.11 (1): 1–14.
- Wahyuningsih, Indah. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Universitas Muhammadiyah Makassar." *Skripsi(Univerisitas Muhammadiyah Makassar)* 13 (1): 104–16.
- Qalyubi Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.