

Karakteristik Pengguna dan Kebutuhan Informasinya di Perpustakaan Umum

Ari Suryadi¹

Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

e-mail: arisuryadiip@gmail.com

ABSTRACT

Introduction. This study discusses "User Characteristics and their information needs in public libraries". In this study, the main problem is how are the characteristics of users and their information needs in public libraries?. This study also aims to find out and understand the characteristics of users and their information needs in public libraries.

Data Collections methods. This research uses qualitative research (qualitative research) with literature study (literature).

Results and Discussion. The results in this study are that some of the characteristics of the users are: Quiet, impatient, talkative, many requests, doubtful, likes to argue, naive, mentally prepared, suspicious, and arrogant. And there are three user services that need information, namely services for children, services for teenagers, and services for adults.

Conclusions. Public libraries must be able to become an important part of society if they can play fully and fully in every activity. Therefore, public libraries can work with other groups and some elements of society.

Keywords: user characteristics, information needs, public library

ABSTRAK

Pendahuluan. Penelitian ini membahas tentang "Karakteristik Pengguna dan kebutuhan informasinya di perpustakaan umum". Dalam penelitian ini yang menjadi pokok permasalahannya adalah bagaimanakah karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di Perpustakaan Umum?. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimanakah karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di Perpustakaan Umum.

Metode penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif (qualitative research) dengan studi kepustakaan (literatur).

Hasil dan pembahasan. Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa beberapa karakteristik dari pengguna: Pendiam, tidak sabar, banyak bicara, banyak permintaan, peragu, senang membantah, lugu, siap mental, yang curiga, dan yang sombong. Dan ada tiga jasa pemustaka kebutuhan akan informasinya yaitu jasa untuk anak-anak, jasa untuk remaja, dan jasa untuk orang dewasa.

Kesimpulan dan saran. Perpustakaan umum seharusnya dapat menjadi bagian yang penting dalam masyarakat jika mereka dapat memainkan perannya secara utuh dalam setiap kegiatannya. Oleh karena itu, perpustakaan umum dapat bekerja dengan kelompok lain dan beberapa elemen masyarakat.

Kata kunci : karakteristik pengguna, kebutuhan informasi, perpustakaan umum

A. PENDAHULUAN

Di masa sekarang ini, perpustakaan mempunyai peran sangat penting dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat dan menciptakan sumber daya manusia melalui penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, hal ini sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa. Berkaitan dengan itu, untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal Pemerintah menyediakan media khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan melalui jasa layanan Perpustakaan Umum dengan tidak memandang ras, suku, agama maupun status sosial-ekonomi.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, dan terbitan lainnya, yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca (Sulistyo Basuki, 1993: 3). Setelah mengetahui arti perpustakaan secara umum maka akan dibahas salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum.

Perpustakaan umum perlu mengetahui beberapa karakteristik pengguna terutama dalam menunjang aktivitasnya. Penna (1988) mengungkapkan karakteristik tersebut adalah :

- a. *Individual or group* yaitu apakah si pengguna datang ke perpustakaan sebagai individu atau sebagai suatu kelompok.
- b. *Place of learning*, yaitu tempat yang biasa digunakan oleh pengguna untuk membaca buku atau belajar.
- c. *Social situation*, yaitu aspek sosial dari pengguna perpustakaan.
- d. *Leisure or necessity factor*, yaitu apakah pengguna berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar mengisi waktu luang atau karena dia membutuhkan buku atau informasi tertentu.
- e. *Subject of study*, yaitu bidang apa yang sedang dialami pengguna. Apakah dia sedang menulis mengenai suatu subjek tertentu yang sangat khusus, atau sedikit lebih luas.

- f. *Level of study*, yaitu tingkat pendidikan pengguna. Kebutuhan mahasiswa S1 tentu berbeda dengan kebutuhan mahasiswa tingkat S2 atau S3.
- g. *Motivation*, yaitu sejauh mana keinginan dan antusiasme pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (Aswina, 2017).

Untuk berhasil dalam memenuhi tujuannya maka jasa perpustakaan umum harus benar-benar dapat diakses oleh semua pemustaka potensinya. Pembatasan akses apapun, baik disengaja ataupun tidak disengaja, akan mengurangi kemampuan perpustakaan umum untuk mencapai peran utamanya dalam menunjukkan tujuan yang ditetapkan perpustakaan dan informasi komunitas yang dilayaninya. Berikut ini adalah elemen penting dalam memberikan suatu jasa perpustakaan umum yang efektif.

Dengan berbagai ragam pengguna maka perpustakaan umum juga memiliki perbedaan jenis pengguna dibandingkan dengan jenis pengguna perpustakaan yang lainnya, dan oleh karena itu perpustakaan umum berusaha untuk menyediakan buku-buku agar sesuai dengan selera dan kebutuhan para pengguna, dan diharapkan dengan tersedianya berbagai macam koleksi yang dimiliki, masyarakat memiliki kebiasaan membaca di perpustakaan yang merupakan salah satu proses pendidikan secara mandiri dan dapat berlaku seumur hidup (Christie Koontz dan Barbara Gubbin, 2018: 35).

Dengan adanya perpustakaan yang tersebar di berbagai tempat diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengetahuan masyarakat dan menumbuhkan minat baca masyarakat, sehingga dengan adanya perpustakaan umum kota yang berorientasi kepada semua kalangan masyarakat baik dari latar belakang ekonomi, pendidikan diharapkan dapat memanfaatkan dan menumbuhkan kegemaran membaca terutama anak-anak usia dini, dengan menumbuhkan minat baca anak diharapkan nantinya setelah dewasa dapat memiliki ilmu pengetahuan yang cukup, tetapi dengan adanya bayak perpustakaan masih jarang digunakan oleh masyarakat luas, seperti yang dapat dilihat dari hasil data dari Indeks Pembangunan Manusia (IPM) / Human Development Index (HDI) Indonesia masih dikatakan memiliki tingkat pendidikan dan melek informasi yang sangat rendah dibandingkan dengan

negara lainnya, data dari HDI yang dikeluarkan UNDP menyatakan bahwa Indonesia berada di urutan 124 dari 187 negara, dengan skor 0,617 (Jakarta Post, 2012). Angka indeks tersebut merupakan komposisi dari angka harapan hidup saat lahir, angka melek aksara penduduk usia 15 tahun ke atas sebesar, kombinasi angka partisipasi kasar jenjang pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi, dan Pendapatan Domestik Bruto per kapita yang dihitung berdasarkan paritas daya beli. Jika secara sederhana hitungan ini berbanding lurus dengan kemampuan jangkauan terhadap sumber informasi, berapa banyak wilayah dan manusia yang tidak terjangkau oleh teknologi. Maka secara fisik buku tetap diperlukan (Fifi Cahya K, 2012).

Sehingga dengan adanya data tersebut penulis ingin mengetahui karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di perpustakaan umum dan diharapkan dengan adanya penelitian ini nantinya perpustakaan umum dapat memberikan kebutuhan informasi oleh banyak masyarakat untuk membaca dan belajar sesuai dengan tingkat pendidikan, usia dan umur pengguna. Adapun permasalahan yang ingin di teliti yaitu: Bagaimanakah karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di Perpustakaan Umum?.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Sulistyo Basuki, 1993: 35), perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dibiaya dari dana umum, baik sebagian maupun seluruhnya, terbuka untuk masyarakat tanpa membedakan usia, jenis kelamin, kepercayaan agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan layanan Cuma-Cuma untuk umum.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk melayani semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Oleh karena itu perpustakaan umum disediakan berbagai subjek buku dan berbagai layanan. Yang dimaksud perpustakaan umum adalah badan perpustakaan provinsi, perpustakaan umum kabupaten atau kota, perpustakaan kecamatan, perpustakaan desa, perpustakaan keliling dan lain-lain. Perpustakaan umum menyediakan bermacam bahan koleksi bagi semua tingkatan usia mulai dari anak-anak, remaja, dewasa sampai lanjut usia, baik untuk laki-laki maupun perempuan. Oleh karena

itu, perpustakaan umum mempunyai nilai strategis untuk mencerdaskan kehidupan bangsa karena fungsinya melayani semua lapisan masyarakat sebagai sarana, perpustakaan umum berbeda dengan perpustakaan sekolah, kampus, kantor, pribadi atau yang lainnya, meski berkonsep serta pengelolaannya relatif sama.

Menurut (Badollahi Mustafa: 1996, 42) Seperti diketahui pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada. Para pengguna atau calon pengguna perpustakaan itu beragam dalam umurnya, mulai dari usia anak-anak, remaja, orang dewasa sampai orang tua dan kakek-nenek. Adapun alasan mereka datang ke perpustakaan tidak hanya akan mencari buku tetapi juga mungkin majalah dan jenis bahan pustaka lainnya. Ada pula pengguna perpustakaan yang sedang menempuh pendidikan jarak jauh seperti mahasiswa. Ada pula mereka para pekerja dilembaga pemerintah atau swasta yang memerlukan informasi dalam rangka menyelesaikan tugas kantor mereka. Semua jenis pengguna ini mempunyai kebutuhan dan karakteristik yang berbeda

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif (*qualitatif research*) (Sugiyono, 2015: 15). Penulis memilih metode kualitatif dikarenakan ingin mengetahui secara lebih jelas dan mendalam sudut pandang karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya dengan harapan pengguna apakah kebutuhan informasinya sudah terpenuhi secara maksimal. Dengan jenis pendekatan penelitian apa yang disebut dengan kajian pustaka (studi literatur), yaitu mempelajari buku-buku referensi dan hasil penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh orang lain. Tujuannya ialah untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Teori merupakan pijakan bagi peneliti untuk memahami persoalan yang diteliti dengan benar dan sesuai dengan kerangka berpikir ilmiah (Jonathan Sarwono, 2006: 26).

Salah satu literatur primer yang digunakan oleh penulis untuk mendukung penulisan artikel ini adalah sebuah literatur yang berjudul Publikasi IFLA 147 : Layanan Perpustakaan Umum : Panduan IFLA/ UNESCO untuk Pengembangan

Perpustakaan Edisi Revisi Kedua, yang mana dari literatur ini sangat membantu dalam hal mengenai ruang lingkup perpustakaan umum dan salah satu artikel yang berjudul *Karakteristik Pengguna Yang Memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Karakteristik Pengguna yang Memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya)*, yang memberikan gambaran seperti apa karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di perpustakaan umum.

Analisis penelitian menggunakan kajian literatur dengan mengumpulkan berbagai literatur sebelumnya baik dari buku, artikel maupun jurnal hasil penelitian tentang karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di perpustakaan umum. Data yang sudah terkumpul diorganisir, ditafsir, dikelola, dan dianalisis secara berulang-ulang, kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan disusun secara sistematis agar mudah dipahami. Data yang sudah disusun tadi kemudian dibandingkan satu sama yang lainnya untuk ditarik kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Pengguna Perpustakaan Umum

Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter pengguna yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pengguna:

- a. Pendiam, dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya.
- b. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin.
- c. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.
- d. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternatif lain apabila permintaan tidak tersedia,
- e. Peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya.
- f. Senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat.

- g. Lugu dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan.
- h. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya.
- i. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul.
- j. Yang sombong dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati (Teguh Yudi Cahyono, 2012).

Perpustakaan umum dapat juga mengamati pemustakanya berdasarkan kriteria obyektif maupun kriteria sosial dan psikologis. Kriteria objektif seperti kategori sosio-profesional, bidang spesialisasi, sifat kegiatan yang menyebabkan perlunya informasi, dan alasan menggunakan sistem informasi. Kriteria sosial dan psikologis seperti sikap dan nilai menyangkut informasi pada umumnya dan hubungannya dengan unit informal pada khususnya; sebab dan alasan yang berkaitan dengan perilaku mencari informasi dan komunikasi, perilaku sosial serta profesional pengguna.

2. Kebutuhan Informasi Pengguna di Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum harus bertujuan untuk melayani semua masyarakat dan kelompok. Seseorang individu tidak pernah terlalu muda atau terlalu tua untuk menggunakan perpustakaan. Perpustakaan umum memiliki kelompok sasaran potensial sebagai berikut:

- a. Orang-orang pada segala usia dan semua tahap kehidupan: Anak-anak, Dewasa muda, dan Orang dewasa.
- b. Perseorangan dan kelompok masyarakat dengan kebutuhan khusus: Orang-orang dari budaya yang berbeda dan kelompok etnis termasuk masyarakat adat, Penyandang disabilitas, misalnya, tunanetra dan penyandang penglihatan sebagian, gangguan pendengaran, Orang yang tidak bisa keluar

rumah, Orang yang dibatasi secara institusional, misalnya orang yang berada di rumah sakit atau di penjara.

- c. Lembaga dalam jaringan masyarakat yang lebih luas: Organisasi pendidikan, budaya serta sukarela dan kelompok masyarakat, Komunitas bisnis Badan induk organisasi, misalnya, otoritas local (T. D. Wilson, 2006).

Karena sumber daya terbatas, bahkan dalam masyarakat dengan tingkat kesejahteraan yang tinggi., maka perpustakaan umum tidak mungkin selalu mampu melayani semua kebutuhan pemustaka dengan tingkat yang sama. Perpustakaan harus menetapkan skala prioritas berdasarkan pada analisis kebutuhan pemustaka dan terkait dengan kemungkinan akses mereka terhadap Jasa alternatif.

Ada tiga kebutuhan yang sering ditemui pada pemustaka antara lain:

- a. *Need for information*, merupakan suatu kebutuhan akan informasi yang bersifat umum.
- b. *Needs for material and facilities*, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan buku-buku atau bahan pustaka lain, serta kebutuhan akan fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan belajar.
- c. *Needs for guidance and support*, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan bimbingan atau petunjuk yang memudahkan pengguna mendapatkan apa yang diinginkan.

Sebelum membahas dan mengidentifikasi kebutuhan informasi pengguna di perpustakaan umum, hal-hal yang harus diperhatikan:

- a. Informasi yang dibutuhkan adalah konsep yang relatif. Hal ini bergantung pada beberapa faktor dan tetap konstan.
- b. Informasi perlu diubah seiring dengan berlalunya waktu.
- c. Kebutuhan informasi bervariasi dari orang ke orang, dari pekerjaan ke pekerjaan, pokok ke pokok, organisasi ke organisasi, dan seterusnya.
- d. Kebutuhan informasi masyarakat sangat tergantung pada lingkungan. Misalnya, kebutuhan informasi dari mereka yang berada dalam lingkungan akademik berbeda dengan yang berbeda dalam lingkungan industri, bisnis, atau pengaturan administrasi.
- e. Mengukur (kuantifikasi) adalah kebutuhan informasi yang sangat sulit.

- f. Kebutuhan informasi sering kali tetap tidak diungkapkan atau diungkapkan dengan buruk.
- g. Kebutuhan informasi perlu perubahan pada penerimaan beberapa informasi (G. G. Chowdhury, 2004: 205).

Perpustakaan umum harus menyediakan jasa berbasis analisis perpustakaan terhadap kebutuhan informasi masyarakat setempat. Dalam perencanaan Jasa, prioritas yang jelas harus ditetapkan dan strategi dikembangkan untuk penyediaan Jasa dalam jangka menengah dan jangka panjang. Jasa harus dikembangkan untuk mengidentifikasi kelompok sasaran dan hanya diberikan jika kelompok-kelompok tersebut ada di tengah masyarakat setempat.

Beberapa jasa pemustaka untuk memenuhi kebutuhan akan informasinya dari perpustakaan umum adalah sebagai berikut:

1. Jasa Anak

Dengan menyediakan berbagai bahan perpustakaan dan kegiatan, perpustakaan umum memberikan kesempatan bagi anak-anak untuk menikmati kegiatan membaca serta kegembiraan saat menemukan pengetahuan serta dalam menikmati karya-karya yang penuh imajinasi. Anak-anak dan orang tua mereka harus diajarkan bagaimana memanfaatkan perpustakaan dengan baik serta pengembangan keterampilan dalam menggunakan media cetak dan elektronik.

Perpustakaan umum memiliki tanggung jawab khusus dalam mendukung proses pembelajaran membaca serta mempromosikan buku dan media lainnya untuk anak-anak. Perpustakaan juga harus menyelenggarakan acara-acara khusus untuk anak, seperti berbicara dan aktivitas lain yang terkait dengan Jasa dan sumber daya perpustakaan. Anak-anak harus dianjurkan menggunakan perpustakaan sejak usia dini karena ini akan membuat mereka tetap menjadi pemustaka tetap pada masa depan. Di negara yang heterogen dan multibahasa, buku dan bahan audiovisual untuk anak-anak harus dalam 'bahasa ibu' mereka.

2. Jasa Untuk Remaja

Remaja adalah usia rerata masa anak-anak dan dewasa, mereka berkembang sebagai individu dari anggota masyarakat dengan budaya mereka sendiri. Perpustakaan umum harus memahami kebutuhan mereka dan memberikan Jasa untuk menemui kebutuhan mereka. Bahan perpustakaan , termasuk akses sumber daya informasi elektronik, yang mencerminkan minat dan budaya mereka harus disediakan. Dalam beberapa kasus ini berarti perolehan bahan perpustakaan yang mewakili budaya anak muda, dalam berbagai media yang secara tidak umum bagian dari sumber daya perpustakaan. Misalnya novel populer, buku dan serial tv, musik, kaset video, majalah, poster, game komputer, novel gratis. Hal ini penting untuk menerima bantuan dari kalangan remaja dalam memilih bahan perpustakaan untuk memastikan bahan-bahan perpustakaan yang dipilih mencerminkan minat mereka. Di perpustakaan besar bahan untuk remaja, dengan furnitur yang tepat, dapat berbentuk bagian khusus perpustakaan. Bagian khusus ini akan membantu mereka untuk merasa bahwa perpustakaan ada untuk mereka dan membentuk untuk mereka untuk mengatasi peranan keterasingan dari perpustakaan. Program dan pembaca yang relevan untuk orang dewasa muda juga harus disediakan.

3. Jasa Untuk Orang Dewasa

Orang dewasa akan memiliki kebutuhan yang berbeda dalam Jasa informasi dan perpustakaan terkait dengan berbagai situasi yang akan mereka hadapi dalam studi, pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Kebutuhan ini harus dianalisis dan Jasa dikembangkan berdasarkan hasil analisis tersebut. Penilaian kebutuhan tersebut mencakup kebutuhan untuk:

- a. Belajar sepanjang hayat.
- b. Minat dalam waktu luang.
- c. Kebutuhan informasi.
- d. Kegiatan masyarakat.
- e. Kegiatan budaya.
- f. Bacaan rekreasi (Christie Koontz dan Barbara Gubbin, 2018: 38-41).

Jasa untuk memenuhi kebutuhan ini juga harus tersedia untuk anak-anak dan remaja.

E. PENUTUP

Dari penjelasan yang telah diuraikan oleh penulis mengenai karakteristik pengguna dan kebutuhan informasinya di perpustakaan umum dapat ditarik kesimpulan dan dapat dipahami perpustakaan umum seharusnya dapat menjadi bagian yang penting dalam masyarakat jika mereka dapat memainkan perannya secara utuh dalam setiap kegiatannya. Oleh karena itu, perpustakaan umum dapat bekerja dengan kelompok lain dan beberapa elemen masyarakat. Hal ini mencangkup pada mereka pusat dan pemerintah daerah, dunia usaha dan organisasi sosial. Perpustakaan dapat menganalisis kebutuhan informasi dari setiap organisasi, dan menyediakan layanan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini tidak hanya dapat membantu organisasi yang terlibat tetapi juga dapat menunjukkan nilai praktis dari perpustakaan umum di masyarakat sehingga memberikan pengaruh terhadap Jasa perpustakaan umum di masyarakat sehingga memberikan pengaruh terhadap Jasa perpustakaan di masa depan. Banyak perpustakaan umum, misalnya, menyediakan Jasa informasi untuk politisi pemerintah daerah dan staf, memberikan contoh praktis nilai dari perpustakaan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswina. (2017). *Skripsi “Analisis Proses Layanan Sirkulasi Diperpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Luwu Utara”*. Dari <https://bit.ly/3BU7Odl>
- Cahaya, Fifi K. (2012). *Karakteristik Pengguna Yang Memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Karakteristik Pengguna Yang Memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya)*. Dari <https://bit.ly/3p8Ox4j>
- Chowdhury, G. G. (2004). *Introduction to modern information retrieval: Second Edition*. London: Facet publishing

- Koontz, Christie dan Barbara Gubbin. (2018). *Publikasi IFLA 147 : Layanan Perpustakaan Umum : Panduan IFLA/ UNESCO untuk Pengembangan Perpustakaan Edisi Revisi Kedua*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Mustafa, Badollahi. (1996). *Promosi jasa perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia pustaka utama
- T, Wilson D. (2006). *On user studies and information needs*. Diakses dari <https://bit.ly/3pcJhfZ>
- UU RI No. 43 Tahun (2007) tentang Perpustakaan.
- Yudi, Teguh Cahyono. (2012). *Peranan User Education Dalam Memahami Karakteristik dan Kebutuhan Pemustaka*. Diakses dari <https://bit.ly/3lOCQ0C>