

**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PEMAKAI
DALAM MEMOAR “DEWEY: KUCING PERPUSTAKAAN
KOTA KECIL YANG BIKIN DUNIA JATUH HATI” KARYA
VICKI MYRON**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan
Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Peprustakaan
Program Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Jatmiko Hadi Wibowo

09140100

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2014



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/2458 /2014

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PEMAKAI
DALAM MEMOAR" DEWEY: KUCING PERPUSTAKAAN
KOTA KECIL YANG BIKIN DUNIA JATUH HATI" KARYA
VICKI MYRON

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Jatmiko Hadi Wibowo

NIM : 09140100

Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu / 17 September 2014

Nilai Munaqosyah : A

Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

Dra. Labibah Zain, M.LIS.
NIP. 19681103 1994032 005

Penguji I

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 19630128 199403 1 001

Penguji II

Dr. Nurdin Laugu, MA.
NIP. 19710601 200003 1 002

Yogyakarta, 8 Oktober 2014

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



Siti Maryam, M.Ag.

NIP. 19580117 198503 2 001

Dra. Labibah Zain, M.Lis
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdr. Jatmiko Hadi Wibowo

Kepada Yth. :
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
DI Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengkoreksi dan menyerahkan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Jatmiko Hadi Wibowo
NIM : 09140100
Judul : Strategi Pemasaran Layanan Pemakai dalam Memoar “Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati” Karya Vicki Myron

Dapat dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini saya mengharapkan agar skripsi Saudara di atas dapat segera dimunaqasyahkan, untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 26 Agustus 2014

Dosen Pembimbing



Dra. Labibah Zain, M.Lis

NIP. 19681103 199403 2 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jatmiko Hadi Wibowo
NIM : 09140100
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Layanan Pemakai dalam Memoar “Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati” Karya Vicki Myron” adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan telah tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggungjawab ada pada penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 September 2014

Yang menyatakan,



Jatmiko Hadi Wibowo

09140100

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang”

(Q.S Al-Muthaffifin:1)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT dan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kekuatan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah bahwa pembuatan kurikulum tentang waktu khusus membaca juga berperan penting dalam menumbuhkan minat baca siswa. Dalam pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan sarana dan prasaran untuk belajar di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
2. Ibu Dr. Sri Rohyanti Zulaikha S.Ag., S.I.P., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membimbing dan memberi arahan atas studi penulis.
3. Ibu Siti Rohaya S.Ag., MT. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberi saran, masukan, kesempatan, dan dorongan selama saya kuliah.
4. Ibu Labibah Zain, M.Lis. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing skripsi saya hingga selesai.

5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. Selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan masukannya sehingga skripsi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik.
6. Bapak Dr. Nurdin, S.Ag. S.S. M.A. Selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan masukannya sehingga skripsi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik.
7. Segenap Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat.
8. Papa dan Mama yang telah memberikan doa, perhatian, dorongan, serta dana sehingga skripsi ini selesai. Doa kalian lah yang paling manjur dalam kondisi-kondisi kritis yang kualami.
9. Mbak Esti Martharani, yang sudah *ngasih* kerjaan-kerjaan disela kesibukan garap skripsi sehingga ada pemasukan tambahan, kadang juga mendukung secara logistik. Mas Wudhy juga yang suka nambahin uang jajan di momen-momen tertentu.
10. Mbak Dwi Larasatie Nur Fibri, mbak yang kalau diajak ngobrol *gak* pernah nyambung tapi tetep aja ngobrol walau beda tema. Mas Dimas yang suka kasih kue-kue dari mahasiswa bimbingannya. Aira yang suka meluk-meluk Om Mimi.
11. Rachmanto Bambang Wijoyo, adek yang *mahalebay* segalanya; sibuknya *lebay*, kelakuannya *lebay*, gaulnya *lebay*; semoga kuliahnya juga cepet

selesai. Terimakasih dah mau diberantakin kamar kosnya kalau pas aku ke Solo karena galau skripsi.

12. Seseorang yang masih menjadi rahasia Illahi, yang telah memberiku semangat dan motivasi agar skripsi ini selesai.
13. Budi Rodekawati, editor skripsiku, terimakasih atas bantuan dalam memperbaiki kesalahan-kesalahan kecil, seperti spasi, margin, dan penomoran dalam skripsi ini. Bukan penulis tidak bisa, hanya kurang teliti saja untuk hal itu.
14. Guru Spiritualku, Mamet, obrolan dan debat kita dari yang penting sampai tidak penting itu menjadi kenangan tersendiri di masa akhir kuliahku.
Thanks for your support until I made this.
15. Seluruh sobatku dari awal kuliah sampai akhir kuliah (Mbak Ishmah, Fahmi, Fajar, Nita, Putri, Aidha, Widi, Budi Raharjo), masa kuliah bersama kalian adalah masa yang indah dan tidak terduga. Terimakasih sudah membuat aku merasa diterima di kampus tersayang kita ini UIN Sunan Kalijaga.
16. Sahabat ajaibku dari UII, Saucha Diwandari dan Ira Mayasari. Walau badai menghadang persahabatan kita, tapi kita tetep cuek aja. Hahaha.....
17. Sahabat kentalku semasa aku kuliah di UGM, Risti Surya Nita, *Thanks for being my friend although I resigned from our lovely UGM and we still have good communication.*

18. Adrian Rosseno Katili, sahabat kentaku dari SD yang memberikan inspirasi karena telah mampu menyelesaikan studi S2 dengan sangat cepat dan saat ini sedang menempuh studi S3.
19. Seluruh sahabat-sahabatku dari Jaman SMP hingga SMA. Advi, Tomo, Ririeth, Dian, dan Kia sahabat SMP yang masih suka menghubungi aku untuk sekedar bertukar kabar dan saling menyemangati. Sahabat-sahabat SMA (Virgi, Anna, Frendy, Dhita) yang selalu berbagi kegilaan, cerita masa depan, kenangan masa lalu, dan dukungan dari kalian yang tak pernah terputus.
20. Teman-teman IPI yang terlalu banyak untuk disebutkan. Terimakasih atas canda tawa, motivasi dan inspirasi yang kalian berikan.
21. Terakhir tapi tidak terlupakan yaitu, teman-teman KKN di Gedongkiwo RW 06 serta para warga di sana. Pengalaman mengabdikan pada masyarakat di sana adalah hal paling berarti untuk peningkatan *soft skill*. Terimakasih atas kesempatan yang kalian berikan dengan menunjuk saya jadi Kapten selama dua minggu pertama.

Hanya kepada Allah penulis panjatkan doa, semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Yogyakarta, 25 September 2014

Jatmiko Hadi Wibowo

INTISARI

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PEMAKAI DALAM MEMOAR “DEWEY: KUCING PERPUSTAKAAN KOTA KECIL YANG BIKIN DUNIA JATUH HATI” KARYA VICKI MYRON

Jatmiko Hadi Wibowo (09140100)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan layanan pemakai yang dilakukan Perpustakaan Umum Spencer dalam Memoar Dewey. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kepustakaan yang bersumber dari buku Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati karya Vicki Myron. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui membaca keseluruhan teks dan mencatat teks-teks yang terkait dengan tema penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis konten, yaitu dengan cara: 1) penentuan materi atau pembentukan data, 2) langkah deskriptif, 3) langkah analisis, 4) pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa layanan pemakai yang dilaksanakan Perpustakaan Umum Spencer ada lima belas layanan yang dibagi menjadi tiga jenis layanan, yaitu: 1) Jasa layanan inti berupa layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan kotak pengembalian buku, dan layanan antar buku 2) Jasa layanan pemakai berupa layanan akses internet, layanan fotokopi, layanan jam mendongeng, layanan pelajaran khusus, layanan pemutaran film, layanan perpustakaan anak, dan layanan ruang bundar 3) Jasa layanan baru berupa layanan khusus Dewey, layanan bank data lowongan pekerjaan, layanan amplop formulir pajak, dan layanan penitipan anak. Peneliti menyarankan penelitian ini dijadikan acuan bagi perpustakaan ketika mengembangkan layanan pemakai sehingga menjadi bahan pengambilan keputusan. Dalam pengembangan layanan perpustakaan umum harus memperhatikan perubahan jaman, kebutuhan pemustaka, dan kondisi masyarakat. Selain itu juga dapat dilakukan melalui kerjasama dengan instansi publik dan perpustakaan lainnya.

Kata kunci: Strategi Pengembangan Layanan Pemakai, Layanan Pemakai, Memoar Dewey, Dewey, Vicki Myron, dan Bret Witter.

ABSTRACT

STRATEGY OF USER'S SERVICE DEVELOPMENT IN MEMOIRS "DEWEY: THE SMALL-TOWN LIBRARY CAT WHO TOUCHED THE WORLD" BY VICKI MYRON

Jatmiko Hadi Wibowo (09140100)

The purpose of this research is to determine user's service development strategy in Spencer Public Library undertaken from Memoirs of Dewey. This research used literature method that comes from the book Dewey: The Small-Town Library Cat Who Touched The World by Vicki Myron as primary and other related books as a secondary. Method of data collection was by reading the entire text and record the text related to the theme of the research. The data analysis technique used in this study was content analysis. There are 1) material determinaton, 2) descriptive approach, 3) analysis steps, 4) making conclusion. The results of this research concluded that the user's service development in Spencer Public Library has fifteen services that divided by three types of user services, namely: 1) Primary services there are circulation, reference, drop box, and delivery book service, 2) User services there are internet service, fotocopy service, storytelling service, screening service, specific lesson service, children's library service, and meeting room 3) New user services there are Dewey special service, job's bank service, tax forms service, and child care service. Hopefully, this research expected to be a reference for libraries to develop their services. Researcher suggest, to develop library public services, we need to consider times changing, customer needs, and society condition. Then, we can make some agreement with public agencies or other library.

Keywords: User Service Development Strategy, Service Development Strategy, Memoirs of Dewey, Dewey, Vicki Myron, and Bret Witter

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Strategi.....	13
2.2.2 Pengembangan Jasa Baru	13
2.2.3 Layanan Perpustakaan	15
2.2.4 Jenis Layanan Perpustakaan	17
2.2.4.1 Jasa Layanan Inti.....	17
2.2.4.2 Jasa Layanan Pelengkap.....	21
2.2.4.3 Jasa Layanan Pemakai.....	23
2.2.5 Pemakai	27
2.2.6 Perpustakaan.....	29
2.2.7 Perpustakaan Umum.....	31
2.2.7.1 Fungsi Perpustakaan Umum	32
2.2.7.2 Tujuan Perpustakaan Umum	33
2.2.8 Memoar.....	34

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Sifat Penelitian.....	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.4 Instrumen Penelitian	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6 Sumber Data	38
3.7 Keabsahan Data	38
3.8 Teknik Analisis Data	39
3.9 Definisi Operasional	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 44
4.1 Gambaran Umum Mengenai Buku	44
4.2 Kumpulan Data Layanan Perpustakaan Dalam Memoar Dewey	54
4.3 Analisis Teks Tentang Layanan Pada Perpustakaan Umum Spencer ..	73
4.3.1 Layanan Sirkulasi	73
4.3.2 Layanan Referensi	79
4.3.3 Layanan Akses Internet	81
4.3.4 Layanan Fotokopi	82
4.3.5 Layanan Khusus Dewey	83
4.3.6 Layanan Kotak Pengembalian Buku	97
4.3.7 Layanan Bank Data Lowongan Pekerjaan.....	100
4.3.8 Layanan Amplop Formulir Pajak	102
4.3.9 Layanan Jam Mendongeng	104
4.3.10 Layanan Pemutaran Film.....	106
4.3.11 Layanan Pelajaran Khusus.....	108
4.3.12 Layanan Antar Buku.....	109
4.3.13 Layanan Penitipan Anak.....	110
4.3.14 Layanan Perpustakaan Anak-Anak	111
4.3.15 Layanan Ruang Bundar	114
4.4 Hasil Analisis Layanan Perpustakaan.....	115
 BAB V PENUTUP.....	 120
5.1 Simpulan	120
5.2 Saran	122
 DAFTAR PUSTAKA	 124
LAMPIRAN	126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Umum Spencer terletak pada suatu kota kecil yang bernama Spencer di Negara bagian Iowa, Amerika Serikat. Perpustakaan Umum Spencer pada tahun 1989 memiliki 55 lemari, 50.000 buku, 6.000 majalah, 2.000 surat kabar, 5.000 album kaset, 1.000 buku genealogi dan selebaran, belum lagi proyektor, layar untuk memutar film, televisi, kamera (16 mm dan 8 mm), mesin ketik, meja-meja kerja, meja-meja, kursi, katalog kartu, *filling cabinet*, dan barang-barang keperluan kantor (Myron, 2009:189).

Perpustakaan Umum Spencer, dalam buku memoar Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati, memiliki layanan yang sangat bervariasi dan sebagai perpustakaan tentu memiliki layanan dasar perpustakaan berupa layanan sirkulasi dan referensi. Menurut Qalyubi (2007:203), dalam perannya menyediakan dan melayani segala informasi, perpustakaan menghadapi berbagai kategori informasi atau produk yang dihasilkan untuk dilayanan kepada pemakai perpustakaan dan jika dipisahkan maka terdapat layanan inti (seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan, referensi, dsb.) dan jasa layanan pelengkap. Layanan dasar yang dimaksudkan dalam hal ini adalah layanan inti pada perpustakaan. Perpustakaan Umum Spencer juga memiliki layanan tambahan berupa Perpustakaan Anak, layanan antar buku, kotak pengembalian, Ruang Bundar dan lain sebagainya. Perpustakaan Umum Spencer

juga memiliki keunikan tersendiri, pada tahun 1988-2006 mereka memiliki seekor kucing perpustakaan bernama Dewey ReadMoreBooks. Kucing ini ditemukan oleh direktur perpustakaan, Vicky Myron, pada tanggal 18 Januari 1988 di dalam sebuah kotak pengembalian buku. Kucing ini memberikan suasana berbeda pada perpustakaan dan menjadi kebanggaan warga Spencer. Dewey dalam kesehariannya pun memberikan layanan khusus kepada pemustaka.

Sedangkan, perpustakaan kota di Indonesia masih banyak dalam menjalankan layanan dasarnya pun tidak maksimal sehingga sulit untuk mengembangkan layanan. Contohnya pada Perpustakaan di Aceh Tengah yang masih kekurangan buku sehingga untuk meningkatkan pelayanannya belum dapat dilakukan (diunduh dari <http://tanohgayo.com/berita-perpustakaan-wilayah-terpencil-butuh-buku-lebih-banyak.html#ixzz2qG1kpCVg> pada 13 Januari 2014 pukul 13:27). Perpustakaan umum di berbagai daerah di Indonesia sendiri sebagian besar juga masih dinilai tidak menarik, kaku, dan membosankan sehingga kurang diminati, terutama di kalangan generasi muda. Kepala Perpustakaan Nasional RI Sri Sularsih (2012), mengatakan masih banyak perpustakaan umum milik pemerintah di sejumlah daerah memiliki keterbatasan sarana, prasarana, dan koleksi bahan bacaan (diunduh dari <http://health.kompas.com/read/2012/05/23/05145669/Pengelolaan.Perpustakaan.Harus.Diubah> pada 13 Januari 2014 pukul 13:27).

Berdasarkan hal di atas, Perpustakaan kota di Indonesia masih banyak yang belum menjalankan layanan dan mengembangkan layanan secara maksimal. Hal ini kemudian menarik perhatian peneliti untuk melakukan kajian tentang

strategi layanan pemakai yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Spencer seperti yang tertera pada memoar “Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati“. Diharapkan dengan adanya kajian pustaka pada Perpustakaan Umum Spencer tentang strategi layanan pemakai dapat membantu dan menginspirasi perpustakaan kota di Indonesia untuk mengembangkan mutu dan kualitas pelayanan perpustakaan.

Memoar Dewey adalah sebuah memoar yang berlatar belakang sebuah perpustakaan di Kota Spencer, Amerika Serikat. Memoar ini menceritakan tentang bagaimana seekor anak kucing yang ditemukan oleh direktur perpustakaan, Vicky Myron, dalam sebuah kotak pengembalian buku. Kucing ini kemudian diberi nama Dewey Readmorebooks oleh staff perpustakaan. Dewey tinggal di perpustakaan dan sering menghibur pengunjung dan staff-staff perpustakaan. Pada akhirnya kucing ini menjadi primadona bagi masyarakat di kota itu dan menjadi maskot utama Perpustakaan Umum Spencer. Buku ini ditulis berdasarkan kisah nyata. Penulisnya adalah Vicky Myron, beliau adalah mantan direktur Perpustakaan Umum Spencer, dengan dibantu oleh Brett Witter, seorang editor buku dan penulis profesional.

Selain itu Memoar Dewey menarik untuk diteliti karena terdapat konsep layanan pada perpustakaan. Selain itu juga karena termasuk dalam jajaran memoar *international bestseller*, maka, konsep layanan disini dapat dijadikan *role model* untuk perpustakaan lain. Unsur-unsur perpustakaan yang ada dalam memoar ini juga masih memiliki nilai yang relevan untuk jaman sekarang sehingga penelitian

ini diharapkan dapat memberi wawasan baru dalam peningkatan layanan pemakai di perpustakaan.

1.2 Fokus Penelitian

Setelah peneliti membaca dan mengobservasi isi Memoar Dewey, peneliti memfokuskan masalah yang akan dibahas adalah strategi layanan pemakai yang ada pada Perpustakaan Spencer dalam memoar itu. Alasan peneliti memilih layanan pemakai karena kegiatan itu merupakan bagian vital dalam perpustakaan. Layanan prima dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka tentu akan memberikan nilai lebih pada perpustakaan. Adapun strategi layanan pemakai yang dimaksud yaitu semua upaya yang dilakukan Perpustakaan Spencer dalam memberikan dan meningkatkan layanan untuk membuat penduduk serta warga Amerika lainnya merasa nyaman sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti membuat rumusan masalah, yaitu: “Bagaimana strategi pengembangan layanan pemakai yang dilakukan Perpustakaan Umum Spencer dalam Buku Memoar Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati?”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian pada Memoar Dewey ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan layanan pemakai yang dilakukan Perpustakaan Umum Spencer dalam Memoar Dewey.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian pada Memoar Dewey ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan peneliti dalam bidang pengembangan layanan pemakai perpustakaan.
2. Sebagai bahan awal untuk peneliti lain melakukan penelitian lebih lanjut
3. Untuk menyumbang buah pikiran peneliti dalam kegiatan pengembangan layanan pemakai di perpustakaan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sebagai laporan penelitian, dalam rangka penyajian, maka tulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, yang merupakan gambaran isi dari skripsi yang penulis susun, alasan pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Bab ini berisi tentang uraian sistematika mengenai hasil penelitian sebelumnya dari para peneliti yang berhubungan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, dan landasan teori yang memuat tentang teori - teori yang dapat dipertanggungjawabkan serta bertujuan untuk menjelaskan masalah yang telah dirumuskan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini dan terbagi dalam subbab antara lain: jenis penelitian, subjek penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum tentang buku Memoar Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati yang digunakan peneliti untuk penelitian. Selain itu peneliti juga memaparkan data-data yang telah dihimpun selama penelitian. Data-data tersebut disajikan dalam bentuk tabel yang berisi kutipan teks dari buku yang akan dianalisis. Selanjutnya peneliti memberikan analisis serta pembahasan dari data-data yang ada berdasarkan teori-teori yang berkaitan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi uraian simpulan dan saran terkait dengan tema dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian tentang strategi pengembangan layanan pemakai pada Perpustakaan Umum Spencer dalam Memoar Dewey, peneliti menemukan tiga jenis layanan dari lima belas layanan yang ada di Perpustakaan Umum Spencer dalam Memoar Dewey. Jenis layanan itu adalah jasa layanan inti, jasa layanan pemustaka, dan jasa layanan baru. Layanan-layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jasa layanan inti

Pada Perpustakaan Umum Spencer adalah layanan sirkulasi dan referensi. Pada layanan sirkulasi terdapat penambahan layanan untuk mempermudah pemustakanya dalam meminjam dan mengembalikan buku, layanan itu adalah layanan kotak pengembalian buku dan layanan antar buku. Tetapi peminjaman buku di Perpustakaan Umum Spencer belum terdapat layanan *reserved book*. Selain itu layanan referensi Perpustakaan Umum Spencer masih menggunakan meja sirkulasi dan belum memaksimalkan layanan internet yang ada untuk memberikan akses lain pemanfaatan layanan referensi bagi pemustaka selain melalui meja sirkulasi.

2. Jasa layanan pemakai

Perpustakaan Umum Spencer juga menjalankan jasa layanan pemakai berupa layanan akses internet, layanan fotokopi, layanan kelompok pembaca khusus (anak, remaja, dan penderita cacat), layanan audiovisual (AV), dan layanan ruang bundar. Pada layanan kelompok pembaca khusus, Perpustakaan Umum Spencer melayankan layanan jam mendongeng, layanan perpustakaan anak, dan layanan jam pelajaran khusus. Pada layanan audiovisual, Perpustakaan Umum Spencer menyediakan layanan pemutaran film. Sedangkan untuk layanan lainnya yang termasuk dalam jenis layanan pemakai seperti layanan perpustakaan keliling, layanan penerjemahan, layanan peminjaman antarperpustakaan, layanan pembuatan paket informasi, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan informasi kilat, layanan pendidikan pemakai, dan layanan penelusuran literatur tidak ditemukan dalam teks dan sebagian layanan itu lebih tepat dilayankan di perpustakaan khusus atau perguruan tinggi.

3. Jasa Layanan Baru

Perpustakaan Umum Spencer menjalankan jasa layanan baru yang tidak terdapat dalam dua jenis layanan di atas. Layanan itu adalah layanan bank data lowongan pekerjaan, layanan khusus Dewey, layanan amplop formulir pajak, dan layanan penitipan anak. Tetapi terdapat beberapa kekurangan seperti pada layanan bank data lowongan pekerjaan masih menggunakan *database* yang ditaruh

dalam komputer sehingga belum *online*, kerjasama yang dilakukan perpustakaan dengan instansi publik baru hanya layanan amplop formulir pajak, dan layanan khusus Dewey yang sulit ditiru oleh perpustakaan lain karena membutuhkan kucing yang terlatih dan bersahabat.

5.2 Saran

Berdasarkan kajian yang sudah peneliti lakukan di atas tentang strategi pengembangan layanan pemakai pada Perpustakaan Umum Spencer dalam Memoar Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang bikin Dunia Jatuh Hati karya Vicki Myron, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Pengembangan jasa layanan inti sebaiknya dapat lebih di maksimalkan lagi. Misal dengan adanya layanan referensi virtual yang memanfaatkan media sosial dan website perpustakaan. Perpustakaan umum juga dapat menjalankan layanan *reserved book* atau dapat memesan buku yang akan dipinjam.
2. Perpustakaan umum sebaiknya saat ini sudah mulai menjalankan layanan perpustakaan keliling, ini perlu dilakukan untuk menjangkau pemustaka yang tempat tinggalnya jauh dari perpustakaan sekaligus untuk mempromosikan perpustakaan. Layanan peminjaman antar perpustakaan juga sebaiknya dilaksanakan perpustakaan umum untuk memperluas akses pemustaka untuk mendapatkan informasi. Layanan pendidikan pemakai juga diperlukan untuk anggota baru perpustakaan agar mereka dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

3. Pengembangan jasa baru untuk perpustakaan umum harus mempertimbangkan perubahan jaman, kebutuhan pemustaka, dan kondisi masyarakat seperti memulai penggunaan internet untuk layanan bank data lowongan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan data-data terkait dengan lowongan pekerjaan. Selain itu perpustakaan juga diharapkan meningkatkan kerjasama dengan instansi publik dan perpustakaan lain untuk mengembangkan layanan dan menambah variasi layanan perpustakaan. Pada akhirnya diharapkan nantinya selalu ada layanan baru dalam perpustakaan, khususnya untuk layanan perpustakaan umum. Untuk layanan khusus Dewey dapat digantikan dengan maskot lain yang dapat menggantikan fungsi Dewey untuk meningkatkan kunjungan ke perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. "Pengelolaan Perpustakaan Harus Diubah". Dalam <http://health.kompas.com/read/2012/05/23/05145669/Pengelolaan.Perpustakaan.Harus.Diubah>, tanggal 13 Januari 2014, pukul 13.27.
- _____. 2013. "Perpustakaan Wilayah Terpencil Butuh Buku Lebih Banyak". Dalam <http://tanohgayo.com/berita-perpustakaan-wilayah-terpencil-butuh-buku-lebih-banyak.html#ixzz2qG1kpCVg>, tanggal 13 Januari 2014, pukul 13.27.
- Abdul Syukur Ibrahim. 2009. *Metode Analisis Teks & Wacana*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anton Bakker dan Achmad Charris Zubair. 1997. *Metodologi Penelitian Filsafat*. Yogyakarta: Kanisius.
- Evans, G. Edward dan Carter, Thomas L. 2009. *Introduction to Library Public Services: Seventh Edition*. Westport: Libraries Unlimited.
- Fajar Nugraha. 2014. "*Konsep Strategi Pemasaran dalam Memoar Room to Read Karya John Wood*" (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 2 cetakan ke 5. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandi Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing.
- Fiqru Mafar. 2010. "Konsep Perpustakaan, Sikap Pustakawan, dan *Book Vandalism* dalam Film 'Mr.Bean' Episode 'The Library'". Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume VI, Nomor 2.
- Hernon, Peter dan Altman, Ellen. 2010. *Assesing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago: American Library Association.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book.
- Lisda Rahayu dan Ramatun Anggraini Kiemas. 2012. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- McCook, Kathleen de la pena. 2011. *Introduction to public librarianship*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.

- Mestika Zed. 2008. *Metodologi Penelitian Kepustakaan*. Jakarta:Yayasan Obor Indonesia.
- Myron, Vicki dan Witter, Bret. 2009. *Dewey: Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati*. Jakarta: Serambi.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI. 2008. "KBBI dalam jaringan". Diakses dari <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>, tanggal 20 September 2013, pukul 21.15 WIB.
- Pawit M. Yusup. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmat Sunyoto. 2013. "*Etika Pemustaka (Studi Deskriptif Pemikiran Syaikh al-'Almawi dalam Kitab al-Mu'id Adab al-Mufid wal-Mustafid)*" (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rosa Widyawan. 2012. *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rinekha Cipta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Syihabuddin Qalyubi dkk.. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI) Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Taslimah Yusuf. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wiji Suwarno. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.



LAMPIRAN

The International Bestseller

**KISAH
NYATA**



DEWEY

Kucing Perpustakaan Kota Kecil yang Bikin Dunia Jatuh Hati

Vicki Myron dan Bret Witter

"Kisah menaklukkan tentang cinta, keberanian, dan pengabdian ...
Buku ini betul-betul mengilhami jiwa."

—Jack Canfield, penulis *Chicken Soup for the Soul*

"*Dewey* sangat menarik, indah, dan mengharukan. Ini cerita tentang kehidupan ... dan terutama tentang cinta."

—Peter Gethers, penulis buku *The Cat Who Went to Paris*

"Melalui kucing pemberani ini, kita mengambil hikmah mengenai keberanian, kemurahan hati, dan kekuatan hubungan baik..."

—Toni D'Antonio, penulis *The Velveteen Principles*

Bagaimana mungkin seekor kucing buangan mengubah sebuah perpustakaan kecil menjadi daya tarik wisata, memberi inspirasi penduduk sebuah kota, mempersatukan warga di seluruh kawasan, dan pelan-pelan menjadi terkenal di seluruh dunia?

Kisah Dewey si kucing malang dimulai dengan cara paling terdaging tahun itu dia dimasukkan ke sebuah kotak pengembalian buku Perpustakaan Umum Spencer, Iowa, oleh orang tak dikenal. Dia ditemukan keesokan harinya oleh direktur perpustakaan, Vicki Myron, orangtua tunggal yang berhasil bertahan dari kehilangan tanah pertanian, penyakit kanker payudara, dan suami yang kecanduan minuman keras. Dewey kemudian berhasil mencuri hatinya dan hati para pegawai perpustakaan, serta menaklukkan mereka semua dengan kasih sayang.

Saat ketenarannya berkembang dari kota ke kota, melintasi berbagai negara bagian, dan akhirnya merebak ke seluruh dunia, Dewey menjadi sumber kebanggaan bagi sebuah kota pertanian yang bangkrut di pedalaman Amerika dan membuatnya bangkit dari krisis berkepanjangan yang berakar jauh ke masa silam.

Buku yang diangkat dari kisah nyata ini sangat menyentuh hati, sekaligus lucu dan memberi inspirasi bagi para pembacanya untuk berpikir positif di tengah segala kesulitan hidup.

Serambi
THE LIBRARY

91114
SERITA
GITAMA

www.serambi.co.id

MEMORAR



ISBN: 978-979-024-191-6

917897901241916

DEWEY

Kucing Perpustakaan Kota Kecil
yang Bikin Dunia Jatuh Hati

Vicki Myron dan Bret Witter

Serambi
ILMU SENI

GITA
CERITA
URAMA
menghidangkan kisah-kisah pilihan, fiksi maupun
nonfiksi, yang cerdas sekaligus melipur

© Vicki Myron 2008

Diterjemahkan dari *Dewey*
karya Vicki Myron dan Beth Wither,
terbitan Grand Central Publishing, New York, 2008

Hak terjemahan Indonesia pada *Serambi*
Dilarang mereproduksi atau memperbanyak seluruh maupun
sebagian dari buku ini dalam bentuk atau cara apa pun
tanpa izin tertulis dari penerbit

Penerjemah: Istiani Prayuni
Penyunting: Mito Yunitari dan Anton Kurnia
Pemeriksa Aksara: Eldani
Pewajah Isi: Siti Qomariyah

PT SERAMBI ILMU SEMESTA
Anggota IKAPI

Jln. Kemang Timur Raya No. 16, Jakarta 12730
www.serambi.co.id; www.cerita-utama.serambi.co.id;
info@serambi.co.id

Cetakan V: April 2010
Cetakan IV: Januari 2010
Cetakan III: November 2009
Cetakan II: Oktober 2009
Cetakan I: September 2009
ISBN: 978-979-024-191-6

Dicetak oleh Percetakan PT. Ikar Mandirahadi, Jakarta
Isi di luar tanggung jawab percetakan

*Untuk Nenek, Ibu, dan Jodi ...
Tapi wanita menggunakan yang mencintai Dewey
seperti aku mencintainya*

Isi Buku

Pengantar: Selamat Datang di Iowa	9
1 Pagi Paling Dingin	17
2 Tambahan yang Sempurna	27
3 Dewey Readmore Books	39
4 Suatu Hari di Perpustakaan	51
5 "Camp" dan Karer Gelang	65
6 Moneta	77
7 Grand Avenue	92
8 Para Sahabat Dewey	104
9 Dewey dan Jodi	118
10 Jauh dari Rumah	130
11 Main Perak Umper	147
12 Natal	163
13 Perpustakaan Hebat	175
14 Dewey Kabur	193
15 Kucing Favorit Spencer	209
16 Kucing Perpustakaan Iowa yang Terkenal	219
17 Dewey di Dunia Modern	233
18 Pus di Antara Buku-buku	248
19 Kucing Paling Rewel Makan Sedunia	264
20 Teman-teman Batu Dewey	285

21	Apa yang Membuat Kami Istimewa?	288
22	Dewey Pergi ke Jepang	318
23	Kenangan pada Ibu	320
24	Diet Dewey	348
25	Rapat	360
26	Cinta Dewey	370
27	Mencintai Dewey	378
Epiilog: Catatan Terakhir dari Iowa		
Ucapan Terima Kasih		386
Lentang Penulis		394
		400

Pengantar

Selamat Datang di Iowa

A da dataran seluas seribu enam ratusan kilometer di pedalaman Amerika Serikat, di antara sungai Mississippi di sebelah timur, dan gurun-gurun di sebelah barat. Di dataran itu terdapat deretan bukit, tapi tidak ada gunung. Ada sungai-sungai besar dan sungai-sungai kecil, tapi danannya hanya sedikit. Angin mengikis gundukan batu karang yang menjulang itu, mengubahnya menjadi kerikil, debu, lalu tanah, dan akhirnya menjadi tanah pertanian yang subur.

Di tempat itu jalan-jalannya lurus, membentang ke cakrawala dalam garis panjang dan tidak terputus. Tidak ada belokan tajam, sesekali ada tikungan berupa lengkungan yang tidak kentara. Dataran ini sudah disigri dan diterapakan menjadi tanah pertanian; lengkungan-lengkungan tadi dimaksudkan untuk

Tentang Penulis



Vicki Myron lahir di sebuah tanah pertanian, sekitar dua puluh empat kilometer dari Spencer, Iowa. Pada usia tiga puluh empat, setelah mengalami kegagalan dalam perkawinannya dan menjadi orangtua tunggal yang hidup miskin, dia berhasil lulus dengan predikat summa cum laude dari Mankato State University, dan meraih gelar master dari Emporia State University. Dia bekerja di Perpustakaan Umum Spencer selama dua puluh lima tahun; dua puluh tahun terakhir sebagai direktur. Dia menetap di Spencer, Iowa.

Brett Witter adalah editor buku dan penulis profesional. Dibesarkan di Alabama utara, akhirnya ini dia tinggal di Louisville, Kentucky, bersama istri, dua anaknya, dan seekor kucing yang berumur empat belas tahun, Kiki. Kucingnya yang lain, Feasor, mati empat hari setelah buku ini selesai ditulis.

1

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan / Promosi	Efek Layanan	Keterangan
Melalui Media Massa Mampok - Kampung Dewey ✓	Terdapat banyak member yang membaca buku.	Hal. 33
Bermain dan Dewey ✓	Adanya grup membaca di - Orsy Dewey Setelah ke Perpustakaan	Hal. 36-37 Hal. 102 Hal. 109, 111-112
Kotak Pengembalian Buku ✓		Hal. 19, 201

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Bank Data & komputer personal ✓	mendukung data untuk pelayanan kelompok	1/21. 93/97 Vol, 152
komputer	membantu membuat resume surat pengantar. -memberi akses internet	1/21. 93/97 Vol, 241
Devecy mengawasi pengirim ✓	Pengiriman bahan berkursus?/1	1/21. 95

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Membuat lomba "Our name the better" di stasiun radio Radio, 1985 kompetisi program radio	Menantang banyak masyarakat di be per...	Hal. 98. <hr/> Hal. 198
Membuat nama buku "Dewey need more books"		Hal. 98
Dewey membuat setiap pengunjung / ✓ beresnya di depan Pintu	Pengunjung merasa di...	Hal. 52, 105, 231

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Mendelesikan map formulir besar ✓		Hal. 59
Tersedia mesin fotocopy	Untuk mengcopy ke dalam folder	Hal. 55, 70
Jam mendampingi ✓	Layanan khusus insk. untuk	Hal. 65, 107, 112 175 , 189, 152, 292, 298

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Berkas persis ✓ kelengkapan buku	untuk mengetahui kecepatan psm badan	Hal. 65
meja sirkulasi / kotakan sirkulasi	pelaksanaan peminjaman & penyerahan	Hal. 75, 109, 115, 189 293, 255, 270
Dewey Menemukan suku Bethe dan mendongeng ✓	- B. dan tenany system	Hal. 108

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Pemutaran film utah runding / pemutaran film. ✓		Hbl. 108-109, 261
Perayaan Utah Dewey	Menorik perhatian most. utah berprestasi dan datang ke Republik	Hbl 160
Layanan pelayanan kesehatan bagi siswa STMP ✓		Hbl 112

2

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Rapat Postel besar di meza Pempusung		Hd. 116
Program interbelu ✓	menyebabkan baru ke tempat orang 2/1 24 tidak lama menyusung di Pempusung	Hd. 147
Program pameran penitipan anak klub ✓		Hd. 148, 152, 189
Pada melihat masr. y rekonsi		Hd. 153
Memasang pohon hata ketika musim madi.	menarik minat Pempusung	Hd. 165

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan	Efek Layanan	Keterangan
Revisi dan koreksi ✓		Hal. 177, 197, 259-255, 257, 218
Pentelitan koreksi dan koreksi bunyi ✓		Hal. 183-189, 242
kursi 2 orang	di Wambesam buku Pd anak Sambil di 274 ^{2/1}	Hal. 190
Dewet identik dengan perpustakaan		Hal. 203
menyediakan Dewey dalam bentuk foto dan	dan promosi perpustakaan	Hal. 216

FORM PENGAMBILAN DATA LAYANAN PROMOSI MEMOAR DEWEY

Layanan/Promosi	Efek Layanan	Keterangan
Buku Non Fiksi: UMLA Dewey / Buku Fiksi Non Fiksi		Hal. 289, 259
Dewey tampil di berbagai media massa & elektronik	Pengaruh dan sambutan bangsa pada UMLA Dewey	(Hal. 220 - 221, 225 - 226, 220)
Dewey oleh Direktur Publikas Harapan		(Hal. 223, 225)
Penerjemahan Dewey Fungsi metode nya promosi		Hal. 297
Membaca UMLA Persepsi		Hal. 309.