

KAJIAN SEMIOTIKA PIKTOGRAM PADA PENUNJUK ARAH (WAYFINDING) DI JAKARTA

Wahyu Arnisa¹, Sapta Rika Suprihatin², Wiliayu³

¹Magister Desain Produk, Fakultas Seni Rupa dan Desain,
Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

²Magister Desain Produk, Fakultas Seni Rupa dan
Desain, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Magister Desain Produk, Fakultas Seni Rupa dan
Desain, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

e-mail: wahyuarnisa97@gmail.com¹, sapta.rika.s@gmail.com², ayu.wiliayu@gmail.com³

Received : December, 2023

Accepted : December, 2023

Published : December, 2023

Abstract

The implementation of integrated transportation or Jaklingko resulted in the need for Wayfinding Information System Guidelines in Jakarta which were ratified as Gubernatorial Decree No. 31 of 2022 to make it easier for people to mobilize using public transportation. One of the important parts in Wayfinding is pictograms. Based on the survey conducted, there are several pictograms that can be interpreted the same or not as the Gubernatorial Decree. So it is necessary to know how the Wayfinding pictogram process can build meaning and relate to the surrounding community. To answer this, research was carried out with a qualitative approach by conducting surveys and interviews with 29 respondents and continued by carrying out Charles Sanders Peirce's semiotic analysis on the selected pictograms including the five pictograms with the most correct answers, and the five pictograms with the least number of correct meanings. in the Governor's Decree. From the results of this analysis, it is known that pictograms can be interpreted the same way according to the Gubernatorial Decree because they have a form that is familiar to society, while pictograms will be interpreted differently if they are rarely encountered in society. Pictograms are related to the surrounding community, seen from how people interpret the pictograms based on their experience, environment and culture. In order to have the same meaning, the pictogram must come from things that are generally known in society.

Keywords: semiotics, wayfinding, pictogram

Abstrak

Penerapan Transportasi terintegrasi atau Jaklingko mengakibatkan perlunya Pedoman Sistem Informasi Penunjuk Arah (Wayfinding) di Jakarta yang disahkan sebagai Kepgub No 31 tahun 2022 untuk memudahkan masyarakat bermobilisasi dengan transportasi umum. Salah satu bagian penting dalam Wayfinding ini adalah pictogram. Berdasarkan survey yang dilakukan, ada beberapa pictogram dapat dimaknai sama maupun tidak sama dengan Kepgub tersebut. Sehingga perlu diketahui bagaimana proses pictogram Wayfinding yang dapat membangun makna dan berelasi dengan masyarakat sekitar. Untuk menjawab hal tersebut dilakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan melakukan survey dan wawancara kepada 29 responden dan dilanjutkan dengan melakukan analisis semiotika Charles Sanders Peirce pada pictogram terpilih meliputi lima pictogram dengan jawaban benar paling banyak, dan lima pictogram paling sedikit dimaknai dengan benar sesuai makna yang ada di dalam Kepgub. Dari hasil analisis tersebut diketahui pictogram dapat dimaknai sama sesuai Kepgub karena memiliki bentuk yang familiar di masyarakat, sedangkan pictogram akan dimaknai berbeda jika jarang dijumpai di masyarakat. Pictogram berelasi dengan masyarakat sekitar dilihat dari bagaimana masyarakat memaknai pictogram berdasarkan pengalaman, lingkungan dan budaya mereka. Agar dapat bermakna sama, maka pictogram tersebut harus berasal dari

hal-hal yang sudah dikenal umum di masyarakat.
Kata Kunci: *semiotika, pencarian jalan, piktogram*

1. PENDAHULUAN

Penerapan sistem transportasi terintegrasi atau JakLingko memudahkan pengguna antar moda transportasi bermobilisasi di Jakarta. JakLingko merupakan sistem transportasi terintegrasi baik rute, manajemen, maupun pembayarannya. Integrasi ini tidak hanya melibatkan antar bus besar (TransJakarta), medium (MiniTrans), dan kecil (Angkutan Kota), tetapi juga transportasi berbasis rel yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, seperti KRL (Kereta Rel Listrik), MRT (Moda Raya Terpadu) dan LRT (Light Rapid Transit) maupun Bandara Udara. (Keputusan Gubernur No. 31, 2022)

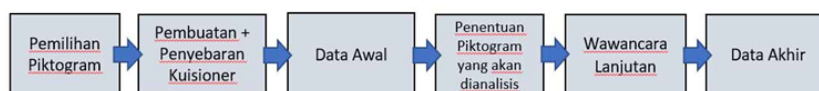
FDTJ (Forum Diskusi Transportasi Jakarta) dan ITDP (The Institute for Transportation and Development Policy) berkolaborasi dengan Pemerintah Kota Jakarta menyusun rancangan standar ikonografi sistem informasi *Wayfinding* yang jelas dan terintegrasi. Hal ini dilakukan agar memudahkan warga dan pengunjung kota bermobilisasi dari satu kawasan ke kawasan lainnya. Rancangan ini kemudian disahkan pada awal tahun 2022 sebagai Keputusan Gubernur No 31 tahun 2022 tentang Pedoman Sistem Informasi Penunjuk Arah (*Wayfinding*).

Piktogram merupakan salah satu bagian pada *Wayfinding* yang memudahkan pengguna transportasi terintegrasi mengetahui arah yang dituju dengan gambar yang sederhana. Piktogram adalah simbol yang mendefinisikan objek, aktivitas, dan konsep ke dalam bentuk visual yang sederhana dan informatif (Calori & Vanden-Eynden, 2015). Simbol kata, ikon, dan piktogram pada dasarnya sinonim dan digunakan secara bergantian. Ada lima elemen dalam mendesain piktogram yang penting untuk diperhatikan, yaitu kode bentuk, informatif, ukuran elemen, keseragaman dan kesederhanaan (Arthur & Zlamalik, 2005). (Arthur & Zlamalik, *Wayfinding: Pictographics System Non Verbal Universal*, 2005)

Berdasarkan survey awal yang dilakukan, diketahui bahwa ada beberapa piktogram yang dimaknai sama dengan makna pada kepgub tersebut. Namun, ada pula piktogram yang dimaknai berbeda dengan makna pada kepgub. Perbedaan makna mengenai piktogram *Wayfinding* di Jakarta ini, menarik untuk dikaji lebih dalam menggunakan analisis semiotika, sehingga dapat diketahui proses piktogram membangun makna dan berelasi dengan masyarakat. Piktogram wayfining di Jakarta ada yang dimaknai sama dan ada pula yang dimaknai berbeda dengan makna yang terdapat dalam Kepgub. Perbedaan ini menimbulkan permasalahan, sehingga perlu diteliti bagaimana piktogram membangun makna dan bagaimana hal tersebut berelasi kepada masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode interpretatif berupa observasi dengan objek penelitian berupa piktogram dalam Pedoman Sistem Informasi Penunjuk Arah (*Wayfinding*) pada Keputusan Gubernur No 31 tahun 2022. Pengumpulan data diawali dengan membuat kuesioner yang disebar melalui media online. Setelah data diperoleh dapat diketahui jumlah piktogram yang dapat dipahami dan tidak dipahami. Kemudian dipilih lima piktogram yang mudah dipahami dan lima piktogram yang sulit dipahami. Selanjutnya dilakukan wawancara lanjutan kepada para responden untuk mengetahui lebih dalam alasan mereka menjawab pertanyaan survey dan tanggapan terhadap arti piktogram *Wayfinding* yang sebenarnya.



Gambar 2.1 Metode Pengumpulan Data

Proses penelitian diawali dengan mengobservasi piktogram sesuai Kepgub No. 31 Tahun 2022 dan menentukan piktogram tidak dikenal umum. Untuk mengetahui makna piktogram, maka dilakukan survey dan wawancara kepada responden pengguna transportasi umum. Hasil dari survey dan wawancara tersebut piktogram dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu piktogram yang dimaknai sama dan piktogram yang dimaknai berbeda dengan kepgub. Kemudian elemen visual tersebut dikaji dengan pendekatan kualitatif berdasarkan teori Semiotik Charles Sanders Peirce, sehingga dapat diambil kesimpulan alasan suatu piktogram

dimaknai sama dan berbeda.

Berikut langkah-langkah analisis dalam melakukan penelitian:

1. Pemilihan Elemen Visual, didasari pada teori *Wayfinding* yang dipergunakan pada Keputusan Gubernur No 31 Tahun 2022.
2. identifikasi Elemen Visual, yaitu dengan melakukan identifikasi pada pictogram yang terpilih
3. Pengujian elemen Visual berdasarkan Teori semiotika, yaitu dengan melakukan kajian pada elemen visual terpilih berdasarkan teori semiotika Charles Sanders Peirce



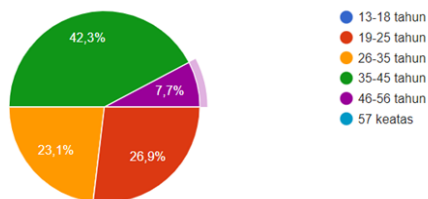
Gambar 2.2 Alur Analisis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data awal pada kajian ini diperoleh dengan melakukan survey terhadap 29 orang mengenai pictogram *Wayfinding* yang tidak umum. Setelah survey dilakukan maka dipilih 5 pictogram *Wayfinding* yang termasuk ke dalam kategori tidak umum tetapi dimaknai sama oleh masyarakat, dan 5 pictogram *Wayfinding* yang dikenal umum tetapi dimaknai berbeda. Berikut adalah analisis Semiotika Charles Sanders Peirce dari sepuluh pictogram









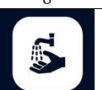



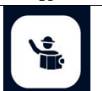
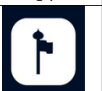
3.1 Deskripsi Data

Data awal pada kajian ini diperoleh dengan melakukan survey terhadap 29 orang partisipan mengenai signage *Wayfinding* di Jakarta. Pria berjumlah 15 orang dan wanita 14 orang. Dengan range Partisipan berusia 19-54 tahun meliputi: 19-25 tahun sebanyak 23,9%, 26-35 tahun sebanyak 23,1 %, usia 35-45 tahun sebanyak 42,3% dan usia 46-56 tahun sebanyak 7,7% .








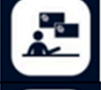




Gambar 3.1 Grafik prosentase usia responden







Selain itu juga didapat informasi mengenai kriteria responden dengan status mahasiswa sebanyak 15,4%, Ibu rumah tangga 3,8%, wirausaha 3,8% dan pegawai 77%. Semua partisipan kemudian diberikan 18 pictogram berikut dan ditanyakan kepada masing-masing makna dari pictogram tersebut.

				
1	2	3	4	5
				
6	7	8	9	10
				
11	12	13	14	15
				
	16	17	18	

Gambar 3.2 Daftar Piktogram yang akan dianalisis

Hasil dari jawaban survey dikelompokkan menjadi 3 kelompok meliputi, kelompok jawaban benar Benar, kelompok jawaban Salah, dan kelompok jawaban Tidak Tahu.

No.	Signage	Jawaban	Benar	Salah	Tidak Tau
1		Angkutan Kota	6	23	0
2		Ojek/Sepe da Motor	15	14	0
3		Ojek Daring	23	5	1
4		Derinkan bel dipersimpangan	10	16	3
5		Tiket	17	9	3
6		Loket Tiket	3	23	3
7		Ruang Petugas	7	22	0
8		Informasi	21	4	4
9		Park n Ride	0	13	16
10		Ruang Tun gu	19	10	0



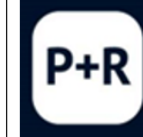
No	Signage	Jawaban	Benar	Salah	Tidak Tahu
11		Ruang Kerja Bersama	3	19	7
12		Penyantasi tangan	12	17	0
13		Tempat cuci tangan	24	5	0
14		Sepeda Lipat	15	14	0
15		Mesin Tiket	16	8	5
16		Kontrol Stasiun	0	20	9
17		Pusat Wisata	1	22	6
18		Kedutaan Besar	0	16	13

Gambar 3.2 Daftar Piktogram yang akan dianalisis

Dari hasil survey dipilih 5 piktogram dengan nilai benar tertinggi diantaranya:

				
1	2	3	4	5

Sementara itu dipilih juga 5 piktogram dengan nilai terendah:

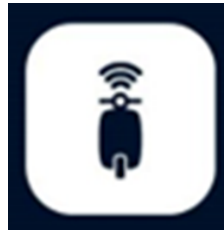
				
1	2	3	4	5

3.2 Pembahasan

Data awal pada kajian ini diperoleh dengan melakukan survey terhadap 29 orang mengenai piktogram *Wayfinding* yang tidak umum. Setelah survey dilakukan maka dipilih 5 piktogram *Wayfinding* yang termasuk ke dalam kategori tidak umum tetapi dimaknai sama oleh masyarakat, dan 5 piktogram *Wayfinding* yang dikenal umum tetapi dimaknai berbeda.

Berikut adalah analisis Semiotika Charles Sanders Peirce dari sepuluh pictogram tersebut:

4.1 Piktogram Ojek Online



Gambar 4.1 Piktogram Ojek Online (Keputusan Gubernur No. 31, 2022)

4.1.1 Analisis Piktogram Ojek Online Membangun Makna

Piktogram digambarkan dengan siluet sepeda motor dibagian tengah dengan tiga garis lengkung di atasnya. Siluet pertama adalah gambar dikiri dibawah ini:



Gambar 4.2 Gambar piktogram menyerupai gambar vespa

Pada gambar, dapat diketahui piktogram merupakan ikon dari motor vespa. Siluet kendaraan merupakan siluet sepeda motor jenis vespa. Dimana Vespa memiliki slogan “Satu Vespa Sejuta Saudara” dimana kebiasaan itu diterapkan untuk saling membantu jika ada salah satu pengendara Vespa yang mogok, maka pengendara vespa lainnya akan membantu (Ningrum, 2015). Hal ini kemudian juga terlihat ditiru oleh pengendara Ojek Online saat ini, dimana sesama pengemudi online juga menerapkan hal tersebut (Permana, 2017). “Misalnya kalau ada salah satu dari kita ada yang mendapat musibah di jalan entah motor mogok atau apapun, itu sesama ojek online, pasti saling bantu”.



Gambar 4.3 Gambar piktogram menyerupai gambar wifi

Diatasnya terdapat 3 garis lengkung yang semakin keatas semakin panjang, yang sudah dianggap sebagai symbol sebagai sebuah sinyal serta merupakan simbol dari sebuah

sinyal karena semua masyarakat dunia sudah bersepakat bahwa 3 garis lengkung yang semakin keatas semakin panjang merupakan penggambaran dari sinyal.

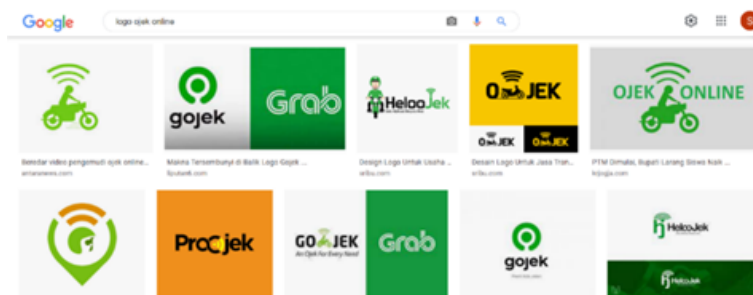


Gambar 4.4 Gambar gabungan pictogram

Dari gabungan dua bentuk ini, terlihat sebagai motor dengan simbol sinyal merupakan Ojek online. Penambahan tiga garis melengkung yang keatas semakin panjang merupakan penggambaran dari sinyal. Dimana ketika kita ingin memesan ojek online harus terkoneksi dengan internet yang membutuhkan sinyal untuk menjalankan aplikasi tersebut.

4.1.2 Analisis Piktogram Ojek Online Berelasi Dengan Masyarakat Sekitar

Berdasarkan hasil survey seperti yang telah dilakukan, diperoleh bahwa ada 23 partisipan memaknai piktogram sebagai ojek online. Selain itu, dari hasil wawancara mayoritas menjawab dengan yakin bahwa piktogram ini adalah ojek online karena ada logo sinyal. Menurut responden yang diwawancara “Motor apapun ada wifi, pasti ojol”. Pada konteks ini, responden menganggap logo sinyal sebagai wifi. Mayoritas tidak mempertanyakan jenis motor yang dipergunakan sebagai ikon motor. Hal ini tentunya tidak terlepas dari fenomena alat transportasi online yang banyak digunakan oleh masyarakat di Jakarta saat ini yaitu Ojek Online. Ojek online ini sangat praktis, tersedia dimana saja dan kapan saja serta mudah dalam penggunaannya (Sembiring, 2019). Para penggunanya mulai dari anak sekolah hingga pekerja-pekerja kantor. Ojek online memberikan solusi terbaik dari kemacetan bagi masyarakat Jakarta. Sehingga Ojek Online tidak lagi sesuatu hal yang baru tetapi telah dikenal umum dalam kehidupan masyarakat Jakarta. Selain itu, apabila melakukan pencarian dengan Google untuk kata kunci “logo ojek online” maka akan muncul gambar dengan mayoritas gambar siluet motor dan sinyal. Walaupun siluet penggambaran motor berbeda-beda, namun dengan adanya ikon sinyal di atasnya, secara umum piktogram tersebut dimaknai bersama sebagai ojek online.



Gambar 4.5 Piktogram untuk pencarian ojek online yang muncul di laman google (google.com/2022)

4.2 Piktogram Kontrol Stasiun



Gambar 4.6 Gambar Kontrol Stasiun

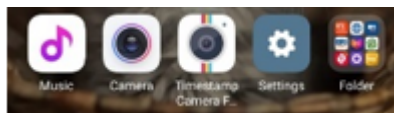
4.2.1 Analisis Piktogram Kontrol Stasiun Membangun Makna

Pada piktogram ini terdapat siluet roda gigi dan monitor yang disusun berdampingan. Responden yang disurvei maupun diwawancara memaknai ikon dari piktogram di atas sebagai roda gigi dan komputer. Piktogram ini terdiri dari dua gambar, yang pertama adalah roda gigi.



Gambar 4.7 Gambar sebuah roda gigi

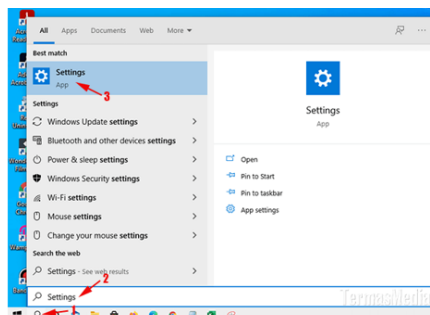
gambar roda gigi dimaknai sebagai indeks dari pengaturan atau kegiatan untuk mengatur atau mengontrol sesuatu. Tanda ini banyak ditemukan pada UI perangkat elektronik seperti handphone, smart TV, komputer dan lainnya. Tanda ini berfungsi untuk mengawasi dan mengatur penggunaan perangkat tersebut.



Gambar 4.8 Ikon Pengaturan pada handphone

Contoh penggunaan tanda ini salah satunya pada layar smartphone, yaitu terdapat ikon yang berbentuk roda gigi yang berfungsi untuk mengatur bagian-bagian terpenting yang ada pada perangkat Android, seperti: pengaturan bahasa, konektivitas, aplikasi, penyimpanan, baterai, keamanan, tanggal dan waktu, akun, dan berbagai hal lainnya.

Contoh lainnya juga dapat ditemukan pada tampilan menu Windows Setting dari ikon aplikasi yang sudah menjadi bagian dari Microsoft Windows. Ikon setting ini juga berbentuk roda gigi. Aplikasi setting menyediakan akses terpusat untuk menyesuaikan, mengkonfigurasi dan memperbarui Microsoft Windows.



Gambar 4.9 Ikon Pengaturan pada windows



Gambar 4.10 Piktogram monitor yang mengambil bentuk dari bentuk monitor komputer yang asli

Piktogram ini merupakan siluet dari tampak depan sebuah monitor, dimana monitor berfungsi untuk menampilkan hasil dari proses komputer dalam bentuk teks, gambar, ataupun video secara visual. Monitor tidak mungkin berdiri sendiri, sehingga gambar monitor menjadi indeks sebuah komputer.



Gambar 4.11 Pergabungan dua piktogram

Saat disandingkan piktogram roda gigi dan monitor, terlihat seperti penggabungan dari pengertian roda gigi dan monitor, yaitu setting komputer. Sehingga piktogram ini menunjukkan tempat servis komputer.

4.2.2 Analisis Piktogram Kontrol Stasiun Berelasi dengan Masyarakat Sekitar

Masyarakat memaknai piktogram ini berbeda dengan makna piktogram sesuai kepgub No. 31. Dari hasil survey tidak ada satupun peserta yang menjawab piktogram sebagai Kontrol Stasiun Peserta survey memberi alasan bahwa mereka tidak mengerti apa yang dimaksud dengan tanda tersebut sedangkan peserta lainnya menjawab dengan makna yang berbeda. Mereka melihat tanda itu sebagai siluet dari roda gigi dan komputer. Piktogram ini menurut Kepgub No.31 diartikan sebagai kontrol stasiun. Monitor dimunculkan karena pada ruang kontrol banyak terdapat monitor untuk melakukan tugas pengontrolan. Ruang kontrol yang dimaksud adalah seperti gambar ilustrasi di bawah ini :



Gambar 4.12 Contoh tampilan ruang Kontrol Stasiun

4. KESIMPULAN

Piktogram dibuat untuk dapat mewakili suatu makna. Proses Piktogram *Wayfinding* membangun makna seharusnya dimulai dengan mengadopsi bentuk-bentuk visual ataupun sifat dari objek yang sudah dikenal umum di masyarakat. Namun, masih ada beberapa piktogram yang dibuat belum disesuaikan dengan pengalaman, budaya dan perubahan lingkungan yang terjadi di masyarakat.

Piktogram berelasi dengan masyarakat sekitar dilihat dari bagaimana masyarakat memaknai piktogram berdasarkan pengalaman, lingkungan dan budaya mereka. Agar dapat bermakna sama, maka piktogram tersebut harus berasal dari hal-hal yang sudah dikenal umum di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arthur, P., & Passini, R. "*Wayfinding: People, Signs, and Architecture*". Michigan". McGraw-Hill Book Company. 1992
- [2] Arthur, P., & Zlamalik, B. "*Wayfinding: Pictographics System Non Verbal Universal*". Focus Strategic Communication." 2005
- [3] Ayeshaputri, L. "8 Coworking Space di Jakarta Selatan yang Nyaman untuk Nebeng Kerja." Retrieved from Rukita: <https://www.rukita.co/stories/coworking-space-di-jakarta-selatan/>.2021
- [4] Blackcofee. "1000 Icons, Symbol, and Piktograms: Visual Communication for Every Language." Massachusetts: Rockport Publisher, Inc. . 2006
- [5] Calori, C., & Vanden-Eynden, D. "*Signage and Wayfinding Design*". Ney Jersey: John Wiley & Sons," Inc. 2015
- [6] Gibson, D. "*Wayfinding Handbook: Information Design for Public Places*." New York: Princeton Architectural Press. 2009.
- [7] Hassan, D. E. "The Semiotics of Piktogram in the Signage System." *International Design*, 301-315. 2015
- [8] Keputusan Gubernur No. 31. Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 31 Tahun 2022. "Pedoman Sistem Informasi Penunjuk Arah (Wayfinding)." Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Pemerintah DKI Jakarta. 2022
- [9] Nawiroh, V. "*Semiotika dalam Riset Komunikasi*." Bogor: Ghalia Indonesia. 2014
- [10] Ningrum, D. A. . Satu Vespa Sejuta Saudara. Retrieved from merdeka.com: <https://www.merdeka.com/peristiwa/satu-vespa-sejuta-saudara.html>.2015
- [11] Permana, D. E. (3 11). Komunitas, Solidaritas Tinggi Sesama Pengemudi Ojek Online. Retrieved from fimela.com: <https://www.fimela.com/lifestyle/read/2882397/komunitas-solidaritas-tinggi-sesama-pengemudi-ojek-online>. (Maret 11.2017)
- [12] Puspita, F. N. (2020, Desember 6). Belajar Teori Semiotika dari Charles Sanders Peirce. Retrieved from Kompasiana: <https://www.kompasiana.com/febriana54089/5fccca36d541df590371e0a3/belajarteori-se>

miotika-dari-charles-sanders-peirce?page=2&page_images=

- [13] Sari, D. L., & Nuzuli, A. K. (2021). Analisis Semiotika Logo Dagadu. *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab dan Dakwah*.
- [14] Sembiring, L. J. (2019, 10 30). Teknologi Digital, Pengangguran & Fenomena Ojol yang Semarak. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191030085812-37-111213/teknologi-digital-pengangguran-fenomena-ojol-yang-semarak>
- [15] Tijus, C., Barcenilla, J., de Lavalette, B. C., & Meunier, J.-G. (2007). Chapter 2: The Design, Understanding and Usage of Piktograms. In G. Rijlaarsdam, D. Almargot, & J. Cellier, *Written Documents in the Workplace* (pp. 17-31). Elsevier Ltd.

- Referensi dari artikel jurnal

- [16] J.M. Boughton. "Political Science Quarterly," *The Bretton Woods proposal: an in depth look.*, vol. 42 No. 6, pp. 564-578.2002.

(Calibri, 10, normal, susunan penulisan pustaka: Inisial nama depan dan nama tengah nama belakang, "Judul Artikel". *Judul Jurnal*, vol., pp, tanggal. Tahun)

- Referensi dari artikel koran

- [17] G. Slapper. Corporate mans-laughter: new issues for lawyers. *The Times*, (3 Sep 2005),b, p.4.

(Calibri, 10, normal, susunan penulisan pustaka: Inisial nama depan dan nama tengah nama belakang, "Judul Artikel". *Judul lengkap koran*, (tanggal dan bulan terbit, Tahun), nomor, baris kolom dan halaman)

- Referensi dari standard

- [18] *Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) Specification*, IEEE Std. 802.11, 1997.

(Calibri, 10, normal, susunan penulisan pustaka: judul standard, nomor standard, tanggal/tahun)

- Referensi dari conference paper

- [19] J. Brown. "Evaluating surveys of transparent governance". Presented at *6th Global forum on reinventing government: towards participatory and transparent governance* UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs), Seoul, Republic of Korea, 2005.

(Calibri, 10, normal, susunan penulisan pustaka: Inisial nama depan dan nama tengah nama belakang, "Judul Paper," *Nama conference*. Lokasi, tahun)

- Referensi dari disertasi

- [20] J. Richmond. "*Customer expectations in the world of electronic banking: a case study of the Bank of Britain*." Ph. D, Anglia Ruskin University, Chelmsford, 2005.

(Calibri, 10, normal, susunan penulisan pustaka: Inisial nama depan dan nama tengah nama belakang. "Judul Disertasi." *Degree*, nama Universitas, Tempat atau alamat Universitas, Tahun.)

- Referensi dari Websites

[21] NaM. Duncan. "Engineering Concepts on Ice. Internet: www.iceengg.edu/staff.html, 25 Oktober, 2000 [Nov. 29, 2003].

(Calibri, 10, normal, susunan penulisan pustaka: Inisial nama depan dan nama tengah nama belakang. "Judul." Internet: URL: address/URL, tanggal update [tanggal akses])