

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga sarana sumber belajar dan informasi yang mendukung pendidikan dan kegiatan literasi bagi kemajuan sumber daya manusia suatu bangsa, khususnya perpustakaan akademik. Perpustakaan akademik adalah sebuah perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah maupun perguruan tinggi dan memiliki tanggung jawab dalam menyediakan informasi ilmiah yang relevan dan terpercaya. Perpustakaan jenis ini memiliki peran strategis dalam berlangsungnya sistem pendidikan karena mampu menyokong proses pengajaran, pengkajian, dan penelitian secara berkesinambungan. Kehadiran perpustakaan akademik tidak hanya mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga menjadi bagian integral dalam menciptakan iklim akademik yang kondusif bagi sivitas akademika. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan layanan perpustakaan akademik perlu dilakukan secara profesional agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pemustaka.

Di era sekarang ini, keberadaan perpustakaan tidak boleh hilang dari kehidupan sehari-hari. Perpustakaan harus didukung dari berbagai aspek, mulai dari fasilitas, pengadaan koleksi, kompetensi pustakawan, dan lainnya. Perpustakaan memiliki peran penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui kegiatan literasi, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada BAB 1, bagian ketentuan umum, pasal 3, menyebutkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Dengan fungsinya yang begitu luas, perpustakaan seharusnya menjadi salah satu prioritas dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul.

UNESCO mencatat bahwa literasi bukan hanya kemampuan membaca dan menulis, tetapi juga mencakup pemahaman, berpikir kritis, serta kemampuan menggunakan informasi secara efektif. Berdasarkan survei internasional yang

dilakukan oleh Organisasi Pendidikan, Ilmu Pengetahuan dan Kebudayaan PBB, angka literasi di Indonesia masih tergolong rendah dan belum memenuhi aspek-aspek literasi secara menyeluruh, dibandingkan dengan negara-negara maju di Eropa maupun Amerika yang menjunjung tinggi kegiatan literasi dan telah memiliki sarana dan prasarana perpustakaan yang sangat memadai. Minimnya fasilitas, keterbatasan koleksi, dan rendahnya kesadaran literasi masyarakat menjadi tantangan besar bagi perpustakaan dalam meningkatkan angka literasi masyarakat Indonesia. Maka dari itu, perlu adanya pembaruan dan peningkatan infrastruktur perpustakaan secara menyeluruh agar lebih modern, menarik, dan ramah pengguna. Hal ini diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk berkunjung, sekaligus mengubah paradigma bahwa membaca adalah kegiatan yang menyenangkan dan perpustakaan bukanlah tempat yang membosankan.

Perpustakaan akademik, terutama perpustakaan di perguruan tinggi, telah mengalami perubahan paradigma signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Tidak hanya berperan sebagai gudang koleksi cetak maupun digital, perpustakaan akademik saat ini dituntut menjadi pusat belajar interaktif dan rekreasi ilmiah yang adaptif terhadap kebutuhan pemustaka. Studi oleh Harmoko (2017), menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pemustaka tidak hanya didorong oleh ketersediaan bahan pustaka, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan pustakawan serta fleksibilitas operasional perpustakaan (dalam Amalia, O. N., & Christiani, L., 2020). Oleh karena itu, perhatian terhadap aspek layanan seperti layanan malam menjadi sangat penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang memuaskan.

Fleksibilitas waktu operasional perpustakaan menjadi indikator utama dalam mengukur seberapa efektif perpustakaan menjawab kebutuhan pemustaka. Penelitian terkini dari Sudirman, S., Utami, F. R., & Putri, N. E. (2023), menguatkan bahwa perubahan layanan perpustakaan terutama pada pengembangan jam layanan berhubungan positif dengan aksesibilitas dan kepuasan pengguna, khususnya di era digitalisasi kampus dan gaya hidup millennial. Hal ini menjadi landasan penting dalam memahami potensi layanan malam perpustakaan sebagai bagian dari strategi layanan tengah malam di institusi pendidikan tinggi.

Dalam penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, pemahaman tentang dinamika kebutuhan pemustaka di malam hari menjadi hal esensial. Layanan malam perpustakaan tidak hanya soal durasi operasional yang diperpanjang, tetapi juga mencakup aspek kualitas layanan pustakawan, kenyamanan fisik, dan sistem keamanan. Oleh karena itu, analisis kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES perlu mempertimbangkan multidimensi tersebut untuk menghasilkan rekomendasi layanan yang komprehensif dan relevan dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

Berlangsungnya kegiatan di dalam perpustakaan tentunya tidak luput dari berbagai layanan yang telah disediakan untuk menunjang kemudahan pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Berbagai layanan yang tersedia di perpustakaan yaitu layanan informasi perpustakaan, layanan referensi/*repository*, layanan sirkulasi, bahkan terdapat layanan malam perpustakaan. Layanan-layanan ini dirancang untuk memberikan pengalaman akses informasi yang optimal bagi pemustaka, baik dari segi kecepatan, kenyamanan, maupun keterjangkauan. Keberadaan beragam layanan tersebut juga menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi telah bertransformasi menjadi pusat layanan informasi yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna di era digital saat ini.

Perpustakaan sebagai sarana penyedia sumber informasi seharusnya memiliki jam operasional yang paten dan tidak menutup kemungkinan bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan dengan waktu yang fleksibel. Fleksibilitas waktu ini menjadi penting, mengingat kebutuhan pemustaka yang beragam, terutama mahasiswa dan dosen yang memiliki jadwal kegiatan akademik padat. Penerapan jam operasional perpustakaan juga harus diimbangi dengan adanya tata tertib yang harus dipatuhi pemustaka dan pembatasan area yang dapat diakses pemustaka, guna menjaga kenyamanan dan keamanan seluruh pengguna perpustakaan. Selain itu, pengaturan akses ruang dan waktu layanan juga mencerminkan profesionalisme pengelolaan perpustakaan, serta menjadi salah satu indikator kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka.

Untuk meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan terhadap pemustaka, sebanyak 63 dari 112 perpustakaan anggota ARL (*Association of Research Libraries*) telah menerapkan layanan malam perpustakaan sejak tahun 1994, bahkan beberapa di antaranya sudah mulai menerapkannya sejak tahun 1970. Perpanjangan jam operasional perpustakaan ini merupakan wujud realisasi atas aspirasi mahasiswa, staf perpustakaan, peneliti, dan administrasi kampus terkait kebutuhan akan jam operasional perpustakaan yang lebih panjang dan fleksibel.

Perpanjangan jam operasional perpustakaan bahkan dapat mencapai 24 jam sepanjang tahun akademik, tentunya dengan dukungan sistem keamanan yang memadai serta pelatihan staf perpustakaan untuk menghadapi keadaan darurat. Hal ini menjadi sangat relevan, terutama menjelang periode ujian, ketika banyak pemustaka memanfaatkan ruang baca atau *working space* untuk belajar dan memenuhi kebutuhan informasi mereka. Untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan, pihak perpustakaan juga secara aktif melakukan diskusi dengan kelompok pemustaka guna mendapatkan *feedback* yang konstruktif mengenai akses informasi dan kebutuhan layanan ke depan.

Di sisi lain, Kautsar, N., & Husna, J. (2025) menyatakan bahwa pelayanan prima tidak dapat dilepaskan dari efektivitas pengelolaan jam kerja pustakawan. Pemanfaatan waktu kerja secara optimal berperan penting dalam menjaga mutu layanan. Oleh karena itu, masalah kedisiplinan harus ditangani dengan pendekatan yang bijaksana. Pustakawan dituntut untuk bersikap profesional serta mampu mengambil keputusan yang tepat dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang profesional inilah yang menjadi fondasi utama dalam menciptakan layanan perpustakaan yang unggul dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin yang mulai menerapkan layanan malam perpustakaan pada tanggal 6 Mei 2025, membuktikan bahwa adanya layanan malam perpustakaan dianggap efektif menarik minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. Dari yang sebelum diterapkan layanan malam hanya sekitar 1.289 orang yang berkunjung ke perpustakaan, meningkat mencapai 3.000 hingga 3.600 orang setelah adanya layanan malam di Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Peningkatan jumlah

pemustaka di Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin membuktikan bahwa tingginya minat masyarakat akan akses ruang belajar yang fleksibel.

Inovasi terkait penerapan layanan malam perpustakaan menjadi solusi strategis dalam menjawab kebutuhan pemustaka, khususnya mahasiswa, yang memerlukan ruang belajar dan akses informasi di luar jam operasional reguler perpustakaan. Studi oleh Harmon, G. C., & Sewell, K. (2024), menunjukkan bahwa ketika perpustakaan memperpanjang jam buka hingga malam hari, terjadi peningkatan jumlah pengunjung sebesar 22% pada minggu-minggu sibuk seperti menjelang ujian akhir. Hal ini menunjukkan bahwa layanan malam bukan sekadar tambahan fasilitas, melainkan bentuk adaptasi terhadap ritme belajar mahasiswa yang semakin dinamis.

Penerapan layanan malam perpustakaan, secara langsung meningkatkan inklusivitas dan kemudahan akses bagi mahasiswa yang kesulitan mengunjungi perpustakaan di siang hari, seperti mahasiswa pekerja atau yang memiliki tanggung jawab keluarga. Sebagai contoh, penelitian terhadap *overnight learning commons* di Hong Kong menunjukkan bahwa mahasiswa memanfaatkan ruang perpustakaan hingga larut malam karena fleksibilitas waktu tersebut membantu mereka belajar lebih lama dan fokus, serta menyediakan kesempatan interaksi sosial dalam suasana akademik (Lam, E. T. H., Chan, D. K. W., & Wong, P. M. M., 2020). Selain itu, studi komparatif di Wuhan, Tiongkok, menegaskan bahwa layanan operasional perpustakaan yang diperpanjang hingga malam hari berdampak signifikan pada kepuasan pemustaka, terutama dalam hal kenyamanan belajar, kualitas fasilitas, dan ketersediaan staf perpustakaan di area layanan malam (Peng, L., Wei, W., Fan, W., Jin, S., & Liu, Y., 2022).

Pengembangan layanan malam juga harus melibatkan partisipasi aktif pemustaka melalui survei atau forum diskusi untuk menyerap aspirasi dan umpan balik yang konstruktif. Menurut Ferrer (2024), pendekatan berbasis partisipasi ini mampu meningkatkan *sense of belonging* mahasiswa terhadap fasilitas kampus, termasuk perpustakaan. Ketika pemustaka merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, kepuasan terhadap layanan yang disediakan cenderung

meningkat karena dianggap sesuai dengan kebutuhan riil mereka. Dengan demikian, fokus terhadap penerapan layanan malam perpustakaan bukan hanya menyangkut tentang operasionalisasi jam layanan perpustakaan, tetapi juga menyangkut dimensi strategis dari pelayanan publik berbasis kebutuhan pengguna. Penelitian Tugas Akhir yang menganalisis kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam perpustakaan ini menjadi penting untuk memberikan masukan berbasis data kepada pengelola perpustakaan dalam menyusun kebijakan layanan yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Seperti halnya Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang merupakan perpustakaan akademik dan mulai menerapkan layanan malam perpustakaan pada 4 Oktober 2024. Sebelum diterapkannya layanan malam ini, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES hanya beroperasi dari pukul 08.00 – 16.00 WIB di hari Senin sampai Kamis dan pukul 08.00 – 14.30 WIB di hari Jumat. Namun setelah adanya layanan malam, jam operasional Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES diperpanjang menjadi pukul 08.00 – 20.00 WIB di hari Senin sampai Jumat. Penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan bentuk respon atas kebutuhan pemustaka akan akses ruang belajar yang fleksibel untuk memenuhi kepentingan akademik serta kebutuhan informasi pemustaka yang merupakan mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Maka dari itu, dengan adanya transisi jam operasional perpustakaan yang menjadi lebih lama, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan serta tanggapan pemustaka mengenai layanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, yaitu layanan malam perpustakaan.

Sebagai bagian dari perguruan tinggi yang memiliki berbagai program studi. Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES memiliki peran strategis dalam menyediakan ruang belajar dengan akses waktu yang fleksibel. Layanan malam perpustakaan hadir sebagai solusi bagi mahasiswa yang memiliki kesibukan di siang hari, termasuk mahasiswa program profesi, mahasiswa pascasarjana, maupun mahasiswa yang memiliki pekerjaan paruh waktu. Studi oleh Rohmiyati, Y. (2021), yang dilakukan di Perpustakaan Kota Salatiga menunjukkan bahwa perpanjangan jam operasional perpustakaan terbukti meningkatkan aksesibilitas dan pemanfaatan

koleksi oleh masyarakat yang tidak memiliki waktu berkunjung pada jam kerja normal.

Penelitian ini menjadi penting karena belum banyak studi akademik yang secara spesifik menelaah persepsi dan kepuasan pemustaka terhadap layanan malam perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi, khususnya di Jawa Tengah. Dengan menjadikan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES sebagai objek penelitian, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran nyata tentang bagaimana layanan ini diterima oleh pemustaka. Temuan ini akan memberikan masukan berharga bagi pengelola perpustakaan dalam mengembangkan kebijakan operasional yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan.

Selain itu, evaluasi terhadap kepuasan pemustaka dapat menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi layanan ini. Penelitian oleh Maulina, S. D. (2024), yang dilakukan di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh Barat menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara jam operasional malam perpustakaan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Artinya, jika layanan malam perpustakaan diimplementasikan dengan baik, maka tingkat kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan akan meningkat secara signifikan.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan layanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, tetapi juga menjadi referensi bagi perpustakaan akademik lainnya di Indonesia dalam mengadopsi dan mengimplementasikan layanan malam perpustakaan secara efektif. Penelitian ini dapat memberikan gambaran empiris mengenai kebutuhan dan preferensi pemustaka terhadap jam layanan perpustakaan yang lebih fleksibel, serta sejauh mana layanan tersebut berdampak terhadap kepuasan dan produktivitas akademik mereka. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis kebutuhan pengguna. Dengan demikian, keberadaan layanan malam perpustakaan bukan hanya sebagai bentuk inovasi layanan, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam meningkatkan daya saing dan relevansi perpustakaan akademik di tengah perkembangan dunia pendidikan yang semakin dinamis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES menerapkan inovasi baru, yaitu layanan malam perpustakaan yang mulai diterapkan pada bulan Oktober tahun 2024. Maka dari itu, sampai dengan penelitian ini dibuat, layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES baru berlangsung kurang dari satu tahun. Dari kegiatan observasi dan berdasarkan hasil wawancara dengan informan, peneliti mendapatkan pokok permasalahan yang menyebabkan peneliti mengkaji penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, yaitu bahwa pemustaka jarang mendapati keberadaan pustakawan pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung. Dengan kondisi ini, terdapat kecenderungan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam perpustakaan kurang maksimal. Untuk itu, dalam penelitian ini, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pemustaka dengan menggunakan beberapa pertanyaan yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu mengenai:

1. Bagaimana penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES?
2. Bagaimana tanggapan pemustaka terkait penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang akan diteliti berdasarkan indikator kepuasan dalam teori *Servqual*?
3. Bagaimana kendala pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES?
4. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES?

1.3 Tujuan

Tujuan utama dari penulisan Tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES)” adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang akan dikaji lebih lanjut berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi indikator penting dalam menilai

keberhasilan sebuah layanan perpustakaan, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan realitas yang dirasakan pemustaka saat menggunakan fasilitas perpustakaan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diidentifikasi tolak ukur utama yang digunakan oleh pemustaka dalam menilai kualitas layanan malam perpustakaan, baik dari sisi fasilitas fisik, suasana, kemudahan akses, maupun profesionalitas pustakawan.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menggali berbagai aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam penerapan layanan malam perpustakaan, sehingga dapat menjadi masukan konstruktif bagi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Dengan mengetahui hal-hal yang masih dirasa kurang oleh pemustaka saat menggunakan layanan malam, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES diharapkan mampu melakukan evaluasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh layanan malam perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi sejauh mana layanan malam perpustakaan berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pemustaka, baik dalam aspek kenyamanan, kelengkapan fasilitas, maupun kualitas pelayanan pustakawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kontribusi penting dalam memperkaya literatur akademik di bidang perpustakaan dan informasi, khususnya terkait evaluasi layanan perpustakaan yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak:

1. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi D4 Informasi dan Humas.
 - 2) Bentuk tanggungjawab peneliti dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat di bangku perkuliahan serta menyelesaikan pendidikan yang telah ditempuh secara maksimal.
2. Bagi Program Studi Informasi dan Humas
- 1) Menunjukkan relevansi antara kurikulum teori yang telah disampaikan dengan praktik di lapangan.
 - 2) Sebagai arsip ataupun bahan rujukan bagi mahasiswa Universitas Diponegoro, khususnya pada Program Studi Diploma IV Informasi dan Humas.
3. Bagi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES
- Penelitian ini dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi konkret untuk meningkatkan pelaksanaan layanan malam perpustakaan.

1.5 Luaran

Luaran yang dihasilkan dari kegiatan penelitian tugas akhir ini yaitu publikasi artikel.