



**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP
PENERAPAN LAYANAN MALAM DI PERPUSTAKAAN
RUMAH ILMU UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
(UNNES)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai Salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi Informasi dan Humas
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Oleh:

Mailananda Nurhantari

NIM. 40020621650081

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
INFORMASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir ini disusun tanpa mengambil bahan hasil penelitian baik untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di Universitas lain maupun hasil penelitian lainnya. Peneliti juga menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang sudah disebutkan dalam rujukan dan dalam Daftar Pustaka. Peneliti bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi / penjiplakan.

Nama : Mailananda Nurhantari

NIM : 40020621650081

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PENERAPAN LAYANAN MALAM DI PERPUSTAKAAN RUMAH ILMU UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)

Oleh:

Mailananda Nurhantari

40020621650081

Semarang, 1 Agustus 2025

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Jazimatul Husna, SIP., M.IP.

NIP. 198204252021807200

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Mailananda Nurhantari
NIM : 40020621650081
Program Studi/ Konsentrasi : Informasi dan Humas/Perpustakaan
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Penerapan Layanan di Malam Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana, Departemen Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

TIM PENGUJI

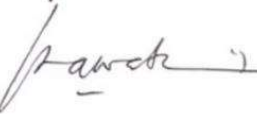
Ketua Penguji

Dr. Sri Indrahti, M.Hum.
NIP.196602151991032001

()

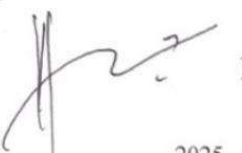
Penguji I

Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A.
NIP.198502112019032009

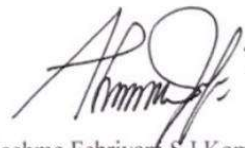
()

Penguji II

Jazimatul Husna, SIP., M.IP.
NIP.198204252021807200

()

Semarang, 2025
Ketua Program Studi Informasi dan Humas

()

Arifa Rachma Febriyam S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199202122020122022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Long story short, I survived.” -*Taylor Swift*

Persembahan

Dengan Ridha Allah SWT.,
saya persembahkan karya ini
kepada :

1. Diri sendiri,
Mailananda Nurhantari
2. Kedua orang tua
tercinta, Mama Ketty
Mailawati dan Papa
alm. Afif Ristiyanto

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim, segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES)”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar STr. Pada Program Studi Informasi dan Humas di Universitas Diponegoro. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti banyak menerima bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Diri sendiri, Mailananda Nurhantari, selaku peneliti Tugas Akhir ini yang selalu berusaha maksimal dan penuh semangat untuk menyelesaikan perkuliahan dengan penuh tanggungjawab serta penulisan Tugas Akhir.
3. Mama, yang selalu berusaha secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan Lala, memberikan kasih sayang yang tak terhingga, memberikan dukungan moril dan materiil, serta doa-doa yang tiada henti.
4. Alm. Papa, walaupun Papa tidak ada di samping Lala, tapi Lala selalu bangga dan bersyukur jadi anak Papa.
5. Mbah Nur, yang telah merawat Lala dari kecil, memberikan peran ibu dan kasih sayang semasa Lala kecil.
6. Arifa Rachma Febriyani S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Informasi dan Humas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada peneliti dalam menyelesaikan studi serta penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Dr. Sri Indrahti, M.Hum., selaku Ketua Penguji, yang telah memberikan dukungan serta pengarahan untuk menyusun Tugas Akhir.

8. Jazimatul Husna, SIP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing, yang selalu memberikan masukan, arahan, dan motivasi dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
9. Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A., selaku dosen penguji, yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Prof. Dr. Sungkowo Edy Mulyono, S.Pd., M.Si., selaku Kepala UPT Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Diploma IV Informasi dan Humas yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
12. Teman-teman, yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Walaupun jauh dari kata sempurna harapan saya semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi rekan-rekan sedisiplin ilmu, peneliti juga memohon maaf atas kekurangan yang terdapat pada Tugas Akhir ini dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	9
1.4.1 Manfaat teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat praktis	9
1.5 Luaran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.2 Landasan Konsep.....	15
2.2.1 Kepuasan Pemustaka	16
2.2.2 Layanan Perpustakaan	20
2.2.3 Layanan Malam Perpustakaan.....	21
2.2.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	23
2.2.5 Tanggapan Pemustaka	25
2.3 Informasi umum Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.....	26
2.3.1 Visi dan Misi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES	27
2.3.2 Struktur Organisasi	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2 Subjek Penelitian	30
3.2.1 Gambaran Umum Pemustaka	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Purposive Sampling.....	32
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	34
3.5 Uji Keabsahan Data	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.....	39
4.2 Tanggapan Pemustaka Terkait Kepuasan Pada Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.....	41
4.3 Kendala pada Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.....	57
4.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.2. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.....	29
Gambar 3.5. 1 Teknik Triangulasi Sumber.....	36
Gambar 3.5. 2 Teknik Triangulasi Teknik.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. 1 Timeline Tugas Akhir	30
Tabel 3.2. 1 Identitas Pustakawan.....	31
Tabel 4.2. 1 Identitas Informan	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Tugas Akhir.....	68
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Pengambilan Data Tugas Akhir	69
Lampiran 3 Sertifikat VELT	70
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Penelitian	71
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Pemustaka	74
Lampiran 6 Pedoman Wawancara Pustakawan	75
Lampiran 7 Letter of Acceptance (Loa) Information Science and Library Journal	76
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	77
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	78
Lampiran 10 Luaran Tugas Akhir.....	79

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES) berdasarkan lima dimensi dalam teori *Servqual*, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Layanan malam merupakan inovasi baru yang diterapkan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES sejak Oktober 2024 sebagai bentuk respon terhadap kebutuhan mahasiswa akan akses ruang belajar yang lebih fleksibel di luar jam operasional reguler perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, *display* data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES memberikan kontribusi positif terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka. Namun demikian, peningkatan kualitas layanan malam perpustakaan perlu dilakukan secara strategis, khususnya dalam hal perluasan akses layanan, penambahan jumlah pustakawan, dan penguatan sistem keamanan agar kualitas layanan malam perpustakaan semakin responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Layanan Malam, Perpustakaan, Teori *Servqual*, UNNES

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction with the implementation of night services at the Rumah Ilmu Library of Semarang State University (UNNES) based on five dimensions in Servqual theory, namely tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Night service is a new innovation implemented by the UNNES Science House Library since October 2024 as a response to student needs for more flexible access to study space outside of regular library operating hours. This research used a descriptive qualitative approach with purposive sampling technique. Data were collected through interviews, observations, and documentation which were then analyzed using the Miles and Huberman analysis model which includes data reduction, data display, and verification and conclusion drawing. The results showed that the implementation of night services at the UNNES Science House Library made a positive contribution to the fulfillment of library users' needs. However, improving the quality of library night services needs to be done strategically, especially in terms of expanding service access, increasing the number of librarians, and strengthening the security system so that the quality of library night services is more responsive to the needs of users. This research is expected to be a reference in developing library services that are more responsive and oriented to the needs of users.

Keywords: *User Satisfaction, Night Service, Library, Servqual Theory, UNNES*