

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian ilmiah, karena memberikan dasar teoritis dan empiris yang mendukung pemahaman terhadap isu atau permasalahan yang diteliti. Dalam tugas akhir ini, kajian pustaka disusun untuk mengulas konsep-konsep utama yang berkaitan dengan penelitian, yaitu mengenai kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan, serta layanan malam perpustakaan yang menjadi fokus utama pada penelitian ini. Selain itu, kajian pustaka pada penelitian ini juga mencakup penelaahan terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu, baik dari dalam maupun luar negeri, guna mengetahui temuan yang relevan, memperkuat argumentasi teoritis, serta mengidentifikasi celah penelitian yang dapat dijadikan landasan penelitian.

Melalui kajian pustaka, peneliti menyusun kerangka teoritis dan konseptual yang menjadi acuan dalam menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES). Pembahasan dalam bab ini mencakup pengertian dan indikator kepuasan pemustaka, prinsip-prinsip layanan malam, serta studi terdahulu yang membahas perpanjangan jam operasional perpustakaan dan pengaruhnya terhadap pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan menyajikan referensi teoritis dan empiris secara sistematis, kajian pustaka pada penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya layanan malam perpustakaan serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Kajian karya terdahulu yang sangat memiliki relevansi terkait judul penelitian peneliti yaitu karya milik Rifqa Shadrina (2019), dengan judul Skripsi “Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara”. Karya skripsi ini mengkaji tentang kepuasan pengguna

berdasarkan indikator pada dimensi *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), dalam teori *Servqual*.

Karya milik Naufal Faalih Muhammad (2021), dengan judul Tugas Akhir “Tanggapan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan *Outdoor* di Masa Pandemi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Magelang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perpustakaan *outdoor* di masa pandemi serta tanggapan masyarakat terhadap adanya perpustakaan *outdoor* ini. Penelitian mengenai tanggapan pemustaka ini mengkaji aspek sarana, koleksi, dan kenyamanan pemustaka pada saat memanfaatkan layanan perpustakaan *outdoor*. Adanya penelitian ini membuktikan bahwa walaupun di era pandemi, kegiatan di perpustakaan tetap dapat berlangsung, tetapi dengan menerapkan peraturan yang dianjurkan selama masa pandemi.

Karya skripsi milik Sari Destri Maulina (2021), dengan judul skripsi “Pengaruh Jam Layanan Malam Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh”. Dari penelitian ini diketahui bahwa penambahan jam layanan perpustakaan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh. Penelitian ini mengkaji tentang seberapa puas pemustaka dengan adanya jam layanan malam Perpustakaan MTsS Nurul Falah Meulaboh Aceh, melalui kegiatan menjawab pertanyaan pada sebuah kuesioner.

Karya ilmiah milik Isaac Olugbenga Ajala (2014), dengan judul artikel “*Extended Hours in Academic Library: the Experiences of Three Public Universities in South Western Nigeria*”. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pada saat perpanjangan jam operasional perpustakaan berlangsung, pemustaka seringkali mengunjungi perpustakaan untuk melakukan pembelajaran secara mandiri. Perpanjangan jam operasional perpustakaan memiliki dampak positif bagi akademik mahasiswa. Meski demikian, masih ada beberapa pemustaka yang berperilaku tidak baik, seperti mengubah tata letak meja dan kursi, meninggalkan sampah, bahkan melakukan pencurian pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung. Sehingga perlu adanya tata tertib dan sistem keamanan yang harus ditingkatkan apabila jam operasional perpustakaan diperpanjang.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Rohmiyati (2021), berjudul “Optimalisasi Perpustakaan dengan Layanan Jam Malam (Studi di Perpustakaan Kota Salatiga)” bertujuan untuk mengkaji upaya optimalisasi layanan perpustakaan melalui penerapan layanan malam, serta dampaknya terhadap peningkatan akses dan kunjungan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan malam, yang meliputi sirkulasi, referensi, layanan internet, dan ruang baca terbukti efektif dalam meningkatkan jumlah kunjungan dan menjangkau masyarakat yang tidak memiliki waktu di siang hari. Keberhasilan layanan ini turut dipengaruhi oleh faktor promosi, kenyamanan ruang, dan kesiapan petugas yang melayani di luar jam kerja normal.

Penelitian yang dilakukan oleh Syekhan Abdil Barr dan rekan-rekan (2023), berjudul “Optimalisasi Jam Buka Perpustakaan dalam Mendukung Aktivitas Akademik Mahasiswa”, bertujuan untuk menguji secara faktual pengaruh jam operasional malam perpustakaan dan fleksibilitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran 81 kuesioner kepada pengguna perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, korelasi, regresi linier sederhana, dan analisis koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jam operasional malam dan fleksibilitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana (2023), berjudul “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan”, bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan SMAN 1 Pleret, Kabupaten Bantul, berdasarkan lima dimensi *Servqual*, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pustakawan sebagai informan utama dan siswa sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan validitas data diperkuat menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan memiliki peran penting dalam menunjang kualitas layanan, antara lain dengan menjaga penampilan dan fasilitas perpustakaan, memberikan layanan yang akurat dan terpercaya, melayani secara cepat dan jelas, menjaga kesopanan serta meningkatkan kompetensi, dan memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahmudatul Huda, Heribertus Budi Santoso, dan Sri Rahayuningsih (2023), berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano di Perpustakaan Universitas Kadiri”, bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan atribut-atribut keunggulan serta kelemahan layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode Kano. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis survei dan metode deskriptif analitis, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna perpustakaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa atribut layanan masih tergolong kurang memuaskan, terutama pada dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap) yang masuk kategori *must be*, sehingga perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) termasuk dalam kategori *one-dimensional* dan dianggap sebagai keunggulan yang perlu dipertahankan. Tingkat kepuasan pengunjung tercatat sebesar 62%, sedangkan tingkat kekecewaan mencapai 92%. Atribut yang paling memengaruhi kepuasan adalah sikap petugas yang rapi, sopan, dan ramah, sementara atribut dengan pengaruh kepuasan terendah adalah kesesuaian koleksi dan informasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan yang menjadi pijakan konseptual bagi peneliti dalam menyusun tugas akhir ini. Kesamaan yang paling menonjol adalah fokus kajian terhadap kepuasan pemustaka atau pengguna perpustakaan terhadap berbagai jenis layanan yang disediakan perpustakaan, baik

itu layanan dasar seperti sirkulasi dan referensi, maupun layanan pendukung lainnya yang berkaitan dengan kualitas dan fleksibilitas waktu pelayanan. Mayoritas penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif dengan metode survei dan observasi, serta menggunakan teori *Servqual* atau metode Kano dalam menganalisis dimensi kualitas layanan, seperti dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Temuan dari berbagai penelitian yang telah dijabarkan di atas, umumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kesiapan pustakawan, fasilitas perpustakaan, serta bagaimana perpustakaan menyesuaikan diri maupun memenuhi kebutuhan pemustaka.

Namun demikian, penelitian-penelitian terdahulu tersebut masih memiliki ruang terbuka yang belum banyak dieksplorasi, khususnya dalam konteks layanan malam perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi di Indonesia. Sebagian besar penelitian lebih banyak membahas layanan perpustakaan secara umum atau terbatas pada jam operasional reguler di perpustakaan sekolah maupun lembaga pemerintah daerah. Di sinilah letak kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini, yang secara khusus memfokuskan kajian pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES), yang baru diterapkan pada Oktober 2024. Belum banyak studi yang menyoroti bagaimana persepsi dan kepuasan pemustaka terhadap perubahan kebijakan jam operasional perpustakaan, terutama dalam kaitannya dengan kebutuhan fleksibilitas ruang belajar di malam hari bagi mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melanjutkan kajian tentang kepuasan pemustaka, tetapi juga memberikan kontribusi baru dalam memahami implementasi layanan malam di perpustakaan perguruan tinggi, baik dari sisi efektivitas pelayanan maupun relevansinya terhadap kebutuhan akademik mahasiswa.

2.2 Landasan Konsep

Landasan konsep diperlukan untuk membantu proses penelitian agar lebih terfokus pada topik dan tema penelitian yang akan diteliti. Dengan adanya landasan

konsep, peneliti memiliki pijakan teoritis dan konseptual yang jelas dalam merumuskan variable penelitian, menyusun instrumen penelitian, serta menganalisis data yang diperoleh. Landasan konsep juga berfungsi untuk menghubungkan antara teori yang relevan dengan fenomena yang terjadi di lapangan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih sistematis, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2.2.1 Kepuasan Pemustaka

Philip Kotler (2005), menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai perasaan positif yang muncul setelah seseorang menerima layanan atau hasil yang sesuai, atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkannya. Dalam konteks pelayanan, khususnya pelayanan publik seperti perpustakaan, kepuasan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan. Menurut teori perilaku konsumen, kepuasan tidak hanya bergantung pada kualitas layanan secara objektif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman subjektif individu dalam menerima layanan tersebut.

Kepuasan pemustaka dalam hal ini merefleksikan keberhasilan perpustakaan dalam menjembatani kebutuhan informasi, akademik, maupun rekreasional para pengguna perpustakaan dengan sumber daya dan layanan yang dimiliki perpustakaan. Menurut Sulistyio Basuki (1991), perpustakaan berfungsi sebagai sarana penyedia informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi intelektual yang harus mampu memenuhi kebutuhan penggunanya secara efektif. Dengan demikian, kepuasan bukan hanya berperan sebagai hasil dari layanan, tetapi juga menjadi tolak ukur dalam perbaikan dan pengembangan mutu layanan yang berkelanjutan.

Menurut Hernon dan Altman (1998), dalam konteks layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka memiliki dimensi yang kompleks, tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan koleksi atau kecepatan layanan, tetapi juga dengan kualitas interaksi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka, kenyamanan fasilitas fisik, dan suasana ruang baca yang mendukung kegiatan belajar. Interaksi yang hangat, ramah, dan informatif dari pustakawan sering kali menjadi faktor kunci yang memengaruhi persepsi positif pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Selain itu, desain ruang yang ergonomis, pencahayaan yang baik, kebersihan, hingga suasana yang tenang juga memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman emosional dan psikologis selama berada di perpustakaan turut membentuk kepuasan pemustaka secara keseluruhan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu secara holistik mempertimbangkan berbagai aspek layanan, baik yang bersifat teknis maupun emosional untuk menciptakan pengalaman kunjungan yang memuaskan dan bermakna bagi pemustaka.

Pemustaka akan merasa senang dan puas apabila pelayanan perpustakaan sesuai dengan kebijakan serta sikap ramah dan kepekaan pustakawan saat melayani serta memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sama seperti yang dikatakan Philip Kotler (1997:36), bahwasannya pelanggan akan merasa senang dan puas setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dan dirasakan dengan harapan atau ekspektasinya. Apabila kinerja layanan perpustakaan sesuai atau melebihi ekspektasi pemustaka, maka pemustaka akan merasakan kepuasan dan cenderung memberikan penilaian positif. Sebaliknya, apabila kinerja layanan perpustakaan dirasa lebih rendah dibanding harapan, maka pemustaka akan mengalami ketidakpuasan yang berpotensi mempengaruhi citra perpustakaan. Dalam penelitian ini, harapan tersebut bisa mencakup kenyamanan ruang baca, sikap profesional pustakawan, keamanan lingkungan perpustakaan, kepedulian pustakawan terhadap pemustaka, hingga kemudahan dalam mengakses berbagai fasilitas yang ada di perpustakaan.

Elva (2014), juga menegaskan bahwa tingkat kepuasan pemustaka diukur dari selisih antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Artinya apabila kinerja pelayanan perpustakaan dibawah harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kecewa. Tetapi jika kinerja pelayanan perpustakaan melebihi harapan pemustaka, otomatis pemustaka akan merasa senang dan puas sehingga akan memberikan penilaian yang baik terhadap layanan perpustakaan yang dapat memotivasi mereka untuk terus memanfaatkan layanan perpustakaan, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menunjukkan pentingnya memahami harapan pemustaka

agar strategi peningkatan dan pengembangan layanan perpustakaan dapat diarahkan secara tepat sasaran.

Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, diantaranya yaitu faktor fasilitas, koleksi, layanan yang tersedia, pustakawan, dan tata tertib perpustakaan. Setiap faktor tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk pengalaman pemustaka. Dengan demikian, memahami kepuasan pemustaka secara komprehensif menjadi sangat penting bagi pengelola perpustakaan. Analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan pemustaka dapat memberikan gambaran mengenai aspek-aspek apa saja yang sudah berjalan baik dan yang masih memerlukan peningkatan.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai tanggapan terkait kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan fasilitas perpustakaan, terdapat 5 indikator dalam teori *Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pemustaka, di antaranya:

1. Bukti fisik (*Tangible*), yaitu pelayanan perpustakaan dan kelengkapan sarana prasarana yang diberikan kepada pemustaka, meliputi fasilitas perpustakaan (ruang baca, kenyamanan, penerangan, meja dan kursi), peralatan pendukung (komputer, wifi, pendingin ruangan, kamera pengawas), tampilan fisik gedung perpustakaan, dan penampilan pustakawan saat bertugas di malam hari.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan pustakawan dalam melaksanakan tugas utamanya sesuai dengan kebijakan perpustakaan, meliputi konsistensi pelayanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka pada saat layanan malam berlangsung, ketepatan waktu operasional layanan perpustakaan, sikap pustakawan secara profesional, serta memberikan informasi yang tepat dan akurat.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu sikap pustakawan untuk menciptakan kepercayaan dan keamanan kepada pemustaka sehingga tidak menimbulkan keraguan. Dimensi ini meliputi keamanan gedung perpustakaan di malam hari, informasi akurat dan terpercaya yang disampaikan pustakawan, serta

sikap profesional pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka pada saat layanan malam berlangsung.

4. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu komitmen perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, sikap pustakawan dalam membantu pemustaka terkait kendala atau keluhan yang dialami, serta respon pustakawan dalam menangani permasalahan yang dialami pemustaka pada saat layanan malam berlangsung.
5. Empati (*Emphaty*), yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan informasi pemustaka, menjelaskan dengan baik layanan perpustakaan yang tersedia di malam hari, serta memberikan kemudahan akses layanan perpustakaan bagi pemustaka.

Indikator inilah yang digunakan peneliti dalam menyusun instrumen penelitian, khususnya dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada pemustaka terkait layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Indikator tersebut berfungsi sebagai dasar dalam mengukur sejauh mana pemustaka merasa puas terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan selama jam operasional perpustakaan di malam hari, seperti kenyamanan ruang baca, kemudahan akses layanan perpustakaan, keramahan dan responsivitas pustakawan, hingga efisiensi waktu layanan.

Selain itu, indikator ini juga memungkinkan peneliti untuk menilai apakah penerapan layanan malam perpustakaan benar-benar mampu menjawab kebutuhan fleksibilitas waktu belajar bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu di siang hari. Dengan menyusun pertanyaan yang terarah dan sesuai indikator, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar layanan tersebut dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan. Dalam hal ini, indikator kepuasan tidak hanya menjadi alat ukur, tetapi juga menjadi acuan penting dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan perpustakaan secara menyeluruh.

2.2.2 Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang secara langsung ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan menjadi komponen inti yang menentukan seberapa efektif dan efisien sebuah perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat sumber belajar dan informasi. Dalam konteks akademik, layanan perpustakaan tidak hanya sekedar menyediakan koleksi buku atau bahan bacaan, tetapi juga memfasilitasi pemustaka dalam mengakses, memanfaatkan, serta mendayagunakan informasi yang tersedia. Dengan demikian, kualitas layanan perpustakaan memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung keberhasilan proses belajar dan kegiatan ilmiah sivitas akademika.

Menurut Rahayuningsih (2007:85), layanan perpustakaan diartikan sebagai kegiatan dalam rangka menyediakan, menyajikan, dan memberdayakan informasi kepada pemustaka. Hal ini mencakup usaha untuk menjembatani kebutuhan informasi pemustaka dengan sumber informasi yang relevan, akurat, dan terkini. Layanan perpustakaan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari keberadaan koleksi yang lengkap, tetapi juga diukur melalui ketepatan waktu dalam memberikan layanan, akurasi informasi yang disajikan, serta kemudahan dalam mengakses layanan tersebut.

Layanan perpustakaan yang berkualitas dilihat dari ketepatan waktu layanan, akurasi layanan, dan kemudahan untuk mendapatkan layanan. Dari tiga aspek ini, maka perpustakaan harus mampu menerapkan sistem layanan dan sikap pelayanan yang tanggap dan berkualitas serta mengikuti tren perkembangan zaman supaya dapat menciptakan suasana yang menarik dan kondusif di dalam perpustakaan. Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat menyimpan koleksi, tetapi juga pusat layanan informasi yang dinamis dan relevan bagi kebutuhan pemustaka.

1. Jenis layanan yang ada di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, antara lain:
 - 1) Layanan informasi perpustakaan, yaitu layanan terkait tugas pustakawan untuk menyampaikan informasi umum perpustakaan kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan ini sangat penting adanya, karena sebagai pintu pertama agar

pemustaka memahami bagaimana cara menggunakan layanan yang ada di perpustakaan secara efektif dan efisien.

- 2) Layanan sirkulasi, yaitu layanan yang meliputi kegiatan peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan masa pinjam buku. Proses sirkulasi yang lancar akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemustaka, serta mendorong pemustaka untuk lebih aktif memanfaatkan koleksi perpustakaan.
- 3) Layanan referensi, yaitu layanan yang membantu pemustaka dalam menelusuri dan menemukan informasi yang dibutuhkan, baik berupa sumber primer maupun sekunder, khususnya yang berkaitan dengan koleksi karya ilmiah, buku referensi, jurnal, maupun hasil penelitian. Pustakawan dalam layanan ini berperan aktif memberikan panduan penggunaan katalog, pencarian informasi, hingga konsultasi referensi akademik.
- 4) Layanan *repository*, yaitu layanan yang memungkinkan pemustaka untuk mengakses koleksi digital terbatas seperti skripsi, tesis, dan disertasi yang telah dihasilkan oleh sivitas akademika sebelumnya. Layanan ini penting dalam mendukung kegiatan penelitian, karena memberikan referensi langsung terhadap karya ilmiah terdahulu yang dapat dijadikan rujukan atau dasar dalam menyusun tugas akhir atau penelitian baru.

2.2.3 Layanan Malam Perpustakaan

Inovasi layanan malam perpustakaan merupakan salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka memperluas akses layanan kepada pemustaka. Melalui perpanjangan jam operasional perpustakaan hingga malam hari, perpustakaan berupaya untuk mengakomodasi kebutuhan belajar pemustaka yang tidak dapat terlayani sepenuhnya pada saat jam layanan reguler. Seiring dengan kepentingan akademik dan aktivitas mahasiswa pada siang hari, banyak pemustaka yang lebih produktif dan nyaman belajar di malam hari. Oleh karena itu,

layanan malam menjadi solusi inovatif yang memberikan fleksibilitas waktu serta mendukung terciptanya budaya belajar mandiri di kalangan mahasiswa.

Ajala (2014), menyatakan bahwa perpanjangan jam layanan perpustakaan merupakan strategi yang sangat relevan dalam meningkatkan peran perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang inklusif. Dengan memperluas jam layanan, perpustakaan dapat menjangkau lebih banyak pemustaka dan memberikan kesempatan bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu di siang hari. Perpanjangan jam operasional perpustakaan juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas interaksi pemustaka dengan koleksi maupun fasilitas perpustakaan yang tersedia.

Tingginya minat masyarakat, khususnya mahasiswa, terhadap akses ruang belajar yang fleksibel menunjukkan adanya pergeseran pola belajar. Mahasiswa cenderung mencari suasana yang tenang dan kondusif agar dapat fokus dalam mengerjakan tugas maupun melakukan kegiatan belajar secara mandiri. Dengan adanya layanan malam, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka secara efektif terkait penyediaan ruang belajar yang fleksibel. Ruang baca perpustakaan yang dapat diakses hingga malam hari memberikan alternatif tempat belajar bagi pemustaka dengan lebih aman dan nyaman dibandingkan belajar di tempat umum lainnya.

Selain memperpanjang jam operasional perpustakaan, inovasi layanan malam perpustakaan juga harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas yang memadai. Perpustakaan perlu memastikan ketersediaan ruang baca yang nyaman, akses internet yang lancar, serta sistem keamanan yang terjamin. Fasilitas yang memadai akan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung kegiatan akademik pemustaka, terutama di luar jam operasional reguler perpustakaan. Dengan demikian, layanan malam perpustakaan benar-benar menjadi bentuk inovasi layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kenyamanan serta produktivitas pemustaka.

Adanya layanan malam perpustakaan memberikan manfaat signifikan yang dirasakan oleh pemustaka, terutama mahasiswa tingkat akhir. Suasana perpustakaan yang lebih tenang di malam hari memungkinkan mereka untuk lebih

fokus, berkonsentrasi, dan mendalami materi tanpa gangguan. Hal ini sangat penting dalam proses penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang membutuhkan konsentrasi tinggi dan suasana belajar yang mendukung.

Hadirnya layanan malam perpustakaan juga turut meningkatkan akses terhadap koleksi dan sumber informasi perpustakaan, sehingga kebutuhan literasi akademik pemustaka dapat terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga berkembang menjadi ruang kolaborasi, refleksi, dan pengembangan diri. Inovasi ini menjadi bukti nyata bahwa perpustakaan terus bertransformasi untuk mendukung terciptanya sumber daya manusia yang cerdas dan berdaya saing melalui kegiatan literasi yang inklusif dan berkelanjutan.

2.2.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut *American Library Association* (ALA), perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang utama dalam mendukung seluruh kegiatan sivitas akademika di lingkungan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan menjadi elemen strategis yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas belajar, mengajar, dan penelitian. Perpustakaan menyediakan berbagai layanan, koleksi, dan fasilitas yang dirancang khusus untuk memperkuat kualitas akademik, memperluas wawasan, serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan peran penting tersebut, perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu bertransformasi menjadi pusat sumber informasi yang relevan dan selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan penggunanya.

Sebagai bagian integral dari perguruan tinggi, perpustakaan akademik memiliki tanggung jawab untuk mendukung terlaksananya nilai-nilai Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Melalui fungsinya, perpustakaan berperan aktif dalam menyediakan literatur, sarana pembelajaran, dan berbagai layanan yang dapat menunjang aktivitas akademika mahasiswa maupun dosen peneliti. Tidak hanya sebagai tempat membaca dan meminjam buku, perpustakaan juga harus menjadi pusat kegiatan

ilmiah yang mendorong terciptanya inovasi dan pengembangan keilmuan yang berkelanjutan.

Untuk mewujudkan fungsi tersebut secara optimal, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk terus melakukan inovasi baik dalam aspek layanan maupun fasilitas. Inovasi ini meliputi penyediaan layanan *online* yang memungkinkan sivitas akademika mengakses informasi secara fleksibel tanpa dibatasi ruang dan waktu. Selain itu, pengembangan fasilitas fisik seperti ruang baca yang nyaman, *working space*, ruang diskusi, dan area *multimedia* juga menjadi prioritas agar perpustakaan dapat berfungsi sebagai tempat kolaborasi dan kreativitas. Transformasi layanan ke arah digital juga menjadi wujud adaptasi perpustakaan terhadap era teknologi informasi yang semakin maju.

Salah satu upaya konkret dalam mendukung implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah dengan menyediakan akses terhadap jurnal internasional bereputasi dan berbagai *database* ilmiah. Akses ini sangat penting untuk menunjang kegiatan penelitian dan publikasi ilmiah sivitas akademika. Dengan berbagai upaya inovasi dan penguatan peran tersebut, perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat menciptakan ekosistem pendidikan yang inklusif dan inovatif.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, bahwa dalam menjalankan perannya, perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya memiliki fungsi menyediakan informasi bagi pemustaka, perpustakaan perguruan tinggi tentunya memiliki fungsi lain yang mendukung keberlangsungan kegiatan di dalam perpustakaan. fungsi perpustakaan perguruan tinggi, yaitu:

1. Fungsi edukasi, perpustakaan merupakan sumber belajar bagi sivitas akademika yang harus menunjang program perguruan tinggi yang bersifat edukasi.
2. Fungsi informasi, perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka melalui peran pustakawan yang dapat memberikan arahan untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.
3. Fungsi riset (penelitian), perpustakaan mendukung penelitian yang dilakukan sivitas akademika melalui penyediaan informasi. Informasi

yang diperoleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian.

4. Fungsi rekreasi, perpustakaan menyajikan koleksi yang menghibur pemustaka, misalnya melalui koleksi bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, novel, dan membuat kreasi keterampilan.

Dengan keempat fungsi tersebut, perpustakaan perguruan tinggi diharapkan tidak hanya menjadi tempat mencari informasi, tetapi juga menjadi pusat pembelajaran, pengembangan ilmu, dan rekreasi intelektual yang mendukung terciptanya lingkungan akademik yang holistik dan berdaya saing.

2.2.5 Tanggapan Pemustaka

Tanggapan merupakan proses psikologis di mana seseorang membentuk penilaian atau membangun kesan terhadap berbagai macam objek, peristiwa, atau pengalaman yang dapat ditangkap melalui panca indra. Dalam konteks layanan perpustakaan, tanggapan pemustaka menjadi salah satu indikator penting yang dapat mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Ketika pemustaka berinteraksi dengan berbagai aspek layanan perpustakaan, mulai dari pelayanan pustakawan, kemudahan akses koleksi maupun layanan, hingga kenyamanan fasilitas fisik, mereka akan secara otomatis membentuk persepsi dan memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dirasakan secara langsung. Penilaian inilah yang disebut sebagai tanggapan pemustaka.

Melalui penilaian pemustaka dari berbagai aspek di dalam perpustakaan, akan memberikan bahan evaluasi terhadap pengelola perpustakaan dalam memahami harapan dan kebutuhan pemustaka secara mendalam. Penilaian ini dapat mencakup layanan pustakawan, kenyamanan ruang baca, kemudahan akses koleksi, hingga efektivitas jam operasional perpustakaan. Informasi dari hasil penilaian ini menjadi masukan penting dalam merumuskan strategi peningkatan layanan, agar perpustakaan semakin relevan dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Walgito (2002), menjelaskan bahwa proses terjadinya tanggapan dimulai dari adanya objek atau stimulus yang berfungsi sebagai perangsang untuk ditangkap oleh panca indra. Setelah itu, stimulus yang diterima akan diproses oleh otak,

kemudian menghasilkan respon atau kesan tertentu yang sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, serta latar belakang individu tersebut. Proses ini menjelaskan bahwa setiap individu memiliki cara pandang dan tanggapan yang berbeda terhadap rangsangan yang sama.

Dalam konteks perpustakaan, stimulus ini dapat berupa interaksi langsung antara pemustaka dengan pustakawan, pengalaman pemustaka ketika menggunakan layanan, hingga suasana lingkungan perpustakaan. Tanggapan pemustaka terhadap berbagai aspek tersebut bukanlah sesuatu yang muncul secara kebetulan, melainkan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara stimulus eksternal dan faktor internal individu. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk memahami berbagai tanggapan pemustaka sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan inovasi layanan perpustakaan.

Tanggapan pemustaka yang telah diperoleh perpustakaan sebaiknya tidak hanya digunakan sebagai bahan evaluasi semata, melainkan juga dijadikan dasar untuk merancang inovasi dan pengembangan layanan perpustakaan ke depannya. Dengan memperhatikan tanggapan pemustaka secara serius, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan, membangun hubungan yang lebih erat dengan pemustaka, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pemustaka. Pengelolaan tanggapan pemustaka yang baik akan membantu perpustakaan mewujudkan visi perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang modern, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, tanggapan pemustaka menjadi komponen yang harus diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan.

2.3 Informasi umum Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES

Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES) merupakan perpustakaan akademik di bawah naungan Universitas Negeri Semarang yang berfokus pada pengembangan peradaban unggul yang berbasis *smart library* dan dilengkapi dengan mesin otomatisasi untuk memudahkan kinerja pustakawan. Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES juga menyediakan berbagai sumber informasi untuk mendukung kegiatan akademik di lingkungan universitas. Perpustakaan ini berfungsi sebagai pusat informasi bagi sivitas akademika Universitas Negeri

Semarang dalam mencari sumber informasi yang berkualitas untuk keperluan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Sebelum perkembangan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang seperti sekarang, awal mulanya perpustakaan ini hanya menempati salah satu ruangan kampus yang pada saat itu Universitas Negeri Semarang merupakan Lembaga Pendidikan model Belanda Bernama *Middlebaar Onderwijzer A-Cursus* (MO-A) dengan koleksi perpustakaan yang sangat terbatas. Kemudian pada tahun 1997, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Prof. Dr. Sjarief Thajeb meresmikan gedung pertama Perpustakaan IKIP (Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Semarang dan memindahkan Lokasi gedung perpustakaan yang awalnya menempati salah satu ruangan kampus ke gedung utama Perpustakaan IKIP (Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Semarang, dan mengangkat Drs. Sulistia Dip.Lib sebagai Kepala Perpustakaan IKIP Semarang. Pada masa jabatan Drs. Sulistia Dip.Lib, beliau mencanangkan tentang Peningkatan Kualitas SDM Perpustakaan yang membuat kinerja perpustakaan semakin baik, terutama pada sistem dan pengelolaan manajemen perpustakaan.

Pada tahun 1999, terbit Keputusan Presiden Nomor 124 tahun 1999 tentang perubahan IKIP (Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Semarang, Bandung, dan Medan menjadi Universitas. Dari terbitan Keputusan Presiden tersebut, IKIP (Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Semarang berubah nama menjadi Universitas Negeri Semarang (UNNES). Setelah mengalami banyak perubahan dari lokasi perpustakaan, nama perpustakaan, bahkan kepala perpustakaan, Perpustakaan UNNES kini secara bertahap mulai fokus dan meningkatkan layanan perpustakaan berbasis digital maupun tercetak, serta pengadaan teknologi sirkulasi mandiri.

2.3.1 Visi dan Misi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES

Visi:

Pioneer of Excellence in Education, Knowledge Conservation, and World Class.

Misi:

1. Menyediakan layanan informasi yang berkualitas, relevan, dan terkini bagi sivitas akademika UNNES dan masyarakat umum dalam mendukung proses belajar, mengajar, dan penelitian.
2. Mengembangkan dan mengelola sumber daya informasi ilmiah dan pengetahuan yang beragam, serta bermutu sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pemustaka.
3. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi yang modern, terintegrasi, dan ramah lingkungan dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.
4. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia perpustakaan melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karir yang berkelanjutan.
5. Membangun jejaring kerja sama dan kemitraan dengan berbagai pihak, baik di dalam maupun di luar negeri, dalam rangka meningkatkan akses, pertukaran, dan diseminasi informasi ilmiah dan pengetahuan.
6. Mendorong dan mendukung kegiatan konservasi pengetahuan, budaya, dan lingkungan hidup melalui peran perpustakaan sebagai pusat dokumentasi dan edukasi.
7. Menciptakan suasana perpustakaan yang nyaman, kondusif, dan inspiratif bagi pemustaka dan staf perpustakaan.

2.3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan sistem koordinasi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan Bersama secara terarah dan efektif. Dalam konteks organisasi perpustakaan, struktur ini menjadi fondasi penting dalam menjamin kelancaran operasional, pembagian tugas, serta mekanisme pengambilan keputusan yang efisien. Struktur organisasi yang baik akan memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi memahami posisi, peran, dan tanggung jawabnya.



Gambar 2.3.2. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES
(Sumber: <https://unnes.ac.id/library/organizational-structure/>)

Di dalam struktur organisasi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, telah tersusun secara sistematis peran-peran fungsional seperti kepala perpustakaan, staf bagian layanan teknis, staf pengadministrasi perpustakaan, serta staf pelaksana lainnya. Pembagian ini tidak hanya mencerminkan spesialisasi kerja, tetapi juga menciptakan alur komunikasi yang jelas antar bagian, sehingga meminimalkan konflik peran dan meningkatkan produktivitas kerja. Dengan struktur organisasi yang jelas dan terintegrasi, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dapat menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan informasi dan ruang belajar akademik secara optimal, baik dalam operasional reguler maupun dalam implementasi inovasi seperti layanan malam perpustakaan. Adanya struktur organisasi menjadi instrument strategis dalam melakukan evaluasi internal serta memastikan akuntabilitas setiap unit kerja dalam mencapai visi dan misi perpustakaan.