

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES

Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES) merupakan salah satu perpustakaan akademik yang memiliki peran dalam mendukung tercapainya nilai-nilai Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama dalam aspek pendidikan dan penelitian. Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan perpustakaan akademik Perguruan Tinggi Negeri Semarang yang mengemban misi menciptakan suasana perpustakaan yang nyaman, kondusif, dan inspiratif bagi pemustaka maupun pustakawan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mewujudkan misi tersebut secara berkelanjutan yaitu dengan melengkapi dan mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan, peningkatan koleksi, serta penguatan kualitas layanan perpustakaan secara bertahap yang relevan dengan kebutuhan pemustaka maupun sivitas akademika Universitas Negeri Semarang.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pemustaka terhadap akses informasi dan ruang belajar yang lebih luas dan fleksibel, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES mulai mengembangkan layanan perpustakaan. Tepatnya di tahun 2024, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES mulai menerapkan inovasi baru pada perluasan jam operasional perpustakaan melalui layanan malam perpustakaan. Sebelum adanya layanan malam, jam operasional Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES hanya berlangsung hingga pukul 16.00 WIB di hari Senin sampai Kamis dan pukul 14.30 WIB di hari Jumat, namun semenjak tahun 2024 tepatnya di bulan Oktober, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES mulai memperpanjang jam operasional perpustakaan menjadi lebih lama yaitu hingga pukul 20.00 WIB di hari Senin sampai Jumat. Penerapan layanan malam perpustakaan yang dapat dikatakan layanan baru ini tidak serta merta tanpa alasan yang pasti. Adanya layanan malam perpustakaan merupakan bentuk respon konkret terhadap aspirasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang akan akses ruang belajar yang fleksibel, yang

disampaikan kepada Rektor Universitas Negeri Semarang melalui perwakilan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM).

Menindak lanjuti aspirasi mahasiswa, Rektor Universitas Negeri Semarang menginstruksikan Kepala Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES untuk segera menginisiasi jam operasional perpustakaan melalui layanan malam perpustakaan sebagai upaya menyediakan ruang belajar dengan akses waktu yang fleksibel bagi pemustaka yang mayoritas merupakan mahasiswa/i Universitas Negeri Semarang. Tingginya minat pemustaka akan akses ruang belajar yang fleksibel dan didukung dengan penyediaan ruang belajar di perpustakaan merupakan langkah yang sangat strategis untuk menciptakan lingkungan belajar yang efektif sejalan dengan visi dan misi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Implementasi yang terletak pada inovasi layanan perpustakaan ini menunjukkan komitmen Perguruan Tinggi Negeri Semarang dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan dan menciptakan lingkungan akademik yang mendukung kemandirian belajar.

Melalui perpanjangan jam operasional perpustakaan, pemustaka memiliki kesempatan lebih luas untuk mengakses ruang belajar yang telah disediakan perpustakaan maupun sekedar membaca buku-buku koleksi perpustakaan dalam suasana yang lebih tenang dan kondusif. Berdasarkan hasil observasi, suasana Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES di malam hari relatif lebih kondusif, dengan jumlah pemustaka yang tidak sebanyak seperti pada jam layanan reguler perpustakaan. Hal ini memungkinkan pemustaka untuk lebih fokus, sehingga meningkatkan efektivitas kegiatan belajar individu. Layanan malam perpustakaan merupakan salah satu upaya yang dianggap pemustaka sangat efektif untuk mendukung kegiatan belajar di luar jam perkuliahan. Penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berlangsung dengan baik dan tidak ada perbedaan signifikan dengan layanan reguler perpustakaan.

Di lain sisi, penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES masih menghadapi beberapa kendala teknis, salah satunya adalah pembatasan akses terhadap layanan tertentu. Pada saat layanan malam berlangsung, pemustaka hanya dapat mengakses ruang baca yang tersedia di lantai 1, 4, dan 5. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari. Sehingga, untuk

menjaga keamanan dan ketertiban di dalam perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, serta layanan *online* maupun *offline* lainnya hanya dapat diakses pemustaka pada saat jam layanan reguler. Kebijakan ini diambil sebagai upaya preventif untuk meminimalisir risiko keamanan dan memastikan layanan malam perpustakaan tetap berjalan secara optimal.

Meskipun demikian, terdapat aspirasi pemustaka agar layanan sirkulasi dapat diakses mengikuti jam operasional perpustakaan. Oleh karena itu, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES perlu mempertimbangkan penambahan jumlah pustakawan dan petugas keamanan, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kebijakan akses ruang dan layanan perpustakaan. Dengan demikian, layanan malam perpustakaan dapat semakin maksimal dalam mendukung kegiatan akademik, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta mewujudkan tujuan besar sebagai pusat pembelajaran yang modern, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan sivitas akademika Universitas Negeri Semarang.

4.2 Tanggapan Pemustaka Terkait Kepuasan Pada Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES

Layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan inovasi layanan yang mulai diterapkan pada Oktober 2024. 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, sehingga pemenuhan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan malam perpustakaan kurang maksimal. 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 berdasarkan dimensi kepuasan dalam teori *Servqual*, dan untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan beberapa pertanyaan yang akan dikaji lebih lanjut pada sub-bab ini.

Untuk memperoleh data penelitian yang mendalam, objektif, dan sesuai dengan realita di lapangan, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam kepada sejumlah pemustaka yang pernah memanfaatkan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Peneliti menggunakan teknik wawancara karena dianggap mampu menggali informasi secara lebih komprehensif dan memungkinkan peneliti untuk memahami persepsi maupun pengalaman pemustaka pada saat memanfaatkan layanan malam perpustakaan.

Dalam kegiatan pengumpulan data penelitian melalui wawancara, peneliti menetapkan sebanyak sepuluh informan sebagai subjek wawancara. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan keragaman latar belakang seperti asal fakultas dan tahun angkatan. Strategi ini dimaksud agar hasil wawancara mencerminkan keragaman perspektif dari seluruh informan. Dengan melibatkan informan dari berbagai disiplin ilmu dan tahun angkatan yang beragam, peneliti berupaya memahami kebutuhan, kepuasan, serta harapan dari sudut pandang yang berbeda antar individu.

Hasil wawancaraa yang diperoleh dari para informan menjadi sumber utama peneliti untuk memahami sejauh mana layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pemustaka, baik dari segi ketersediaan fasilitas, kenyamanan ruang, pelayanan pustakawan, hingga suasana perpustakaan pada saat layanan malam berlangsung. Selain itu, tanggapan para informan juga memberikan gambaran mengenai tantangan dan kendala yang mereka hadapi selama memnfaatkan layanan malam perpustakaan, yang nantinya menjadi dasar peneliti dalam menganalisis lebih lanjut terkait efektivitas dan pengembangan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.

Adapun identitas para informan yang telah bersedia diwawancari oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. 1 Identitas Informan
(Sumber: Dokumen pribadi, 2025)

No.	Nama Informan	Fakultas	Angkatan
1.	Mayang	FBS	2023
2.	Dina	FMIPA	2020

3.	Tantri	FBS	2021
4.	Tika	FBS	2021
5.	Haninda	FBS	2021
6.	Kayla	FMIPA	2023
7.	Brilian	FBS	2021
8.	Torik	FBS	2021
9.	Naufal	FIK	2021
10.	Nanda	FIK	2021

Pada penelitian ini, wawancara mendalam difokuskan untuk menggali tanggapan pemustaka terkait pengalaman mereka memanfaatkan layanan malam perpustakaan. Peneliti merancang pertanyaan yang berfokus pada lima dimensi utama kepuasan layanan terkait penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang terdiri atas dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) yang telah tertuang dalam teori *Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Pendekatan ini diambil agar peneliti dapat mengidentifikasi data penelitian yang diperoleh berdasarkan aspek atau dimensi mana saja yang sudah baik penerapannya maupun yang masih memerlukan peningkatan pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung. Dari hasil wawancara dengan para informan, peneliti menemukan adanya keragaman tanggapan yang mencerminkan perbedaan pengalaman, kebutuhan, serta persepsi masing-masing individu. Beberapa informan menekankan pentingnya suasana kondusif dan ketenangan ruang baca pada saat layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berlangsung, sementara yang lain lebih menyoroti pada keterbatasan akses layanan dan ruang diskusi. Perbedaan tanggapan ini menunjukkan bahwa layanan malam perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi seluruh pemustaka. Oleh karena itu, pembahasan tanggapan pemustaka dalam penelitian ini diuraikan secara lebih rinci berdasarkan lima dimensi dalam teori *Servqual*, agar analisis yang dihasilkan dapat memberikan rekomendasi evaluasi yang komprehensif bagi Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), dimensi *tangible* (bukti fisik) mencakup segala aspek yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna, seperti penampilan fisik gedung, kerapian dan kelengkapan sarana-prasarana, hingga penampilan petugas yang memberikan layanan. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan analisis pada sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES pada saat layanan malam berlangsung, termasuk suasana ruang baca dan kenyamanan fisik yang dirasakan pemustaka. Hal ini penting adanya, mengingat dimensi *tangible* (bukti fisik) merupakan kesan pertama yang mempengaruhi persepsi pemustaka mengenai kualitas layanan perpustakaan.

Selain sarana dan prasarana, penerapan dimensi *tangible* (bukti fisik) pada penelitian ini juga menekankan pada kondisi fasilitas penunjang yang ada di perpustakaan, seperti pencahayaan dan suasana di dalam gedung perpustakaan. Dari hasil wawancara dengan sepuluh informan terkait dimensi *tangible* (bukti fisik), seluruhnya menyatakan bahwa adanya layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dianggap sangat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi mahasiswa. Dengan adanya layanan malam, perpustakaan tentunya memberikan ruang belajar yang kondusif dan tenang kepada pemustaka dengan waktu yang lebih fleksibel. Temuan ini sejalan dengan pendapat Lovelock dan Wirtz (2011), yang menyebutkan bahwa lingkungan layanan yang tenang, teratur, dan terjaga suasananya mampu meningkatkan produktivitas pengguna dan memperpanjang durasi penggunaan layanan.

“Layanan malam sangat bermanfaat karena memberikan space bagi mahasiswa untuk mengerjakan tugas secara mandiri. Suasana perpustakaan saat layanan malam lebih kondusif dan nyaman daripada di siang hari karena tidak terlalu ramai pemustaka sehingga lebih tenang dan banyak space kosong.”

“Layanan malam sangat bermanfaat apalagi bagi mahasiswa akhir karena perpustakaan jadi buka lebih lama sehingga memberikan space untuk mengerjakan skripsi maupun mengerjakan tugas. Suasana perpustakaan juga lebih kondusif dan tenang saat layanan malam karena tidak terlalu ramai pemustaka.”

“Layanan malam bermanfaat bagi saya sebagai mahasiswa, karena perpustakaan memberikan ruang dengan akses waktu yang lebih fleksibel untuk mengunjungi perpustakaan dan mengerjakan tugas, suasana perpustakaan juga nyaman dan tenang karena tidak terlalu ramai sehingga saya merasa lebih fokus.”

Informan juga menyatakan bahwa layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES mampu meningkatkan produktivitas belajar secara mandiri. Hal ini didasarkan pada kebiasaan mayoritas mahasiswa yang lebih aktif dan merasa lebih fokus dalam mengerjakan tugas pada malam hari. Layanan malam perpustakaan dianggap sebagai solusi strategis yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memanfaatkan waktu dengan lebih efektif, serta mendukung terciptanya budaya belajar yang mandiri dan berkelanjutan di lingkungan sivitas akademika Universitas Negeri Semarang.

“suasana di perpustakaan terasa lebih produktif dan tenang karena tidak terlalu ramai pemustaka seperti di siang hari.”

“Layanan malam sangat bermanfaat karena perpustakaan menyediakan tempat dengan waktu yang lebih fleksibel untuk mengerjakan tugas karena mahasiswa lebih aktif di malam hari.”

Selain suasana perpustakaan yang lebih kondusif dan tenang, fasilitas fisik perpustakaan pada saat layanan malam berlangsung juga menjadi perhatian penting bagi pemustaka, sebanyak tiga dari sepuluh informan menyatakan bahwa fasilitas Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES pada saat layanan malam berlangsung sangat memadai dan mendukung aktivitas pemustaka, terlihat dari pencahayaan ruangan yang terang, kebersihan ruangan, serta suhu ruangan yang sejuk karena terdapat pendingin ruangan. Fasilitas perpustakaan yang mendukung aktivitas pemustaka ini menunjukkan komitmen Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dalam menyediakan lingkungan belajar yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sekaligus memperkuat aspek dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam teori *Servqual*.

“fasilitas perpustakaan saat layanan malam juga sangat mendukung, termasuk pencahayaan yang terang dan ruangan yang dingin.”

“Ruang baca perpustakaan di malam hari juga sangat nyaman, didukung dengan pencahayaan indoor maupun outdoor yang cukup terang.”

“pencahayaan ruangan menurut saya juga cukup nyaman di mata.”

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), penampilan dan sikap pustakawan juga menjadi faktor penting yang mendukung terciptanya pengalaman positif pemustaka selama memanfaatkan layanan malam perpustakaan. Meskipun jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari relatif lebih terbatas dibandingkan jam operasional reguler perpustakaan, pustakawan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tetap menunjukkan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tercermin dari cara mereka berpenampilan rapi sesuai dengan etika kerja, serta sikap pustakawan yang ramah, sigap, dan komunikatif dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *tangible* (bukti fisik) dalam teori *Servqual* tidak hanya dipengaruhi oleh sarana dan prasarana fisik, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sumber daya perpustakaan. Dengan demikian, penampilan profesional dan sikap pelayanan yang baik menjadi salah satu indikator penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pemustaka.

Dari hasil wawancara dengan informan yang telah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi *tangible* (bukti fisik) pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dan menciptakan ekspektasi yang tinggi pada kepuasan pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari penerapan beberapa indikator utama, seperti kenyamanan ruang baca serta pencahayaan ruangan yang memadai. Selain itu, profesionalisme pustakawan yang bertugas di malam hari turut berkontribusi dalam menciptakan suasana yang perpustakaan yang kondusif. Namun demikian, agar kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan pemustaka, evaluasi secara berkala tetap menjadi hal yang krusial. Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES harus tanggap akan aspirasi pemustaka dan melakukan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi dan pola belajar mahasiswa yang semakin dinamis. Melalui upaya tersebut diharapkan layanan malam di

Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tidak hanya akan mempertahankan kualitas, tetapi juga mampu memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat sumber belajar yang modern, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika Universitas Negeri Semarang.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) merupakan dua aspek penting yang memiliki kesamaan dan keterikatan yang saling mempengaruhi pada terciptanya kepuasan pemustaka terhadap layanan malam perpustakaan. Keandalan merujuk pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, sedangkan daya tanggap mengacu pada kesiapan pustakawan dalam melayani, membantu serta menyelesaikan kebutuhan pemustaka. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kedua dimensi ini sangat menentukan persepsi kualitas layanan karena menyangkut kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan oleh pengguna. Apabila layanan perpustakaan dapat diakses dengan mudah, dimengerti, dan ditanggapi dengan cepat serta konsisten, maka akan menimbulkan rasa puas dan loyalitas pemustaka.

Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) merupakan aspek krusial yang masih perlu mendapatkan perhatian. Berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh informan, mayoritas menyampaikan bahwa mereka jarang melihat kehadiran pustakawan maupun berinteraksi langsung dengan pustakawan saat memanfaatkan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Minimnya interaksi antara pemustaka dengan pustakawan menandakan bahwa keberadaan pustakawan yang bertugas di malam hari masih sangat terbatas, baik dari segi jumlah pustakawan maupun intensitas keterlibatan dalam mendampingi aktivitas pemustaka. Akibatnya akses pemustaka terhadap bantuan informasi maupun layanan teknis lainnya menjadi sangat terbatas, sehingga mengurangi kualitas pengalaman layanan bagi pemustaka secara keseluruhan. Berbeda dengan kondisi perpustakaan di jam layanan reguler pada siang hari, di mana kehadiran pustakawan cenderung mudah dijangkau, serta mampu memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pemustaka. Ketimpangan ini

dapat mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap konsistensi mutu layanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, terutama pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) yang menjadi komponen penting dalam teori *Servqual*. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, terutama pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung.

“Sejauh ini saya jarang berinteraksi dengan pustakawan saat layanan malam berlangsung karena petugas yang berjaga tidak sebanyak seperti di siang hari.”

“belum pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan malam, saya jarang melihat pustakawan yang berjaga saat layanan malam.”

“Saya hanya beberapa kali saja melihat pustakawan yang berjaga saat layanan malam, tetapi dari sikap dan penampilan mereka selalu profesional.”

“Saya jarang melihat pustakawan yang berjaga saat layanan malam.”

Minimnya interaksi antara pustakawan dengan pemustaka selama berlangsungnya layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, memberikan dampak langsung terhadap persepsi pemustaka pada penerapan dimensi keandalan (*reliability*) di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa informan menyatakan bahwa keberadaan pustakawan sangat dibutuhkan sebagai sumber informasi, khususnya ketika pemustaka mengalami kesulitan ataupun membutuhkan bimbingan. Minimnya kehadiran pustakawan di malam hari membuat layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES terasa kurang lengkap dan cenderung pasif, karena minimnya interaksi antara pemustaka dengan pustakawan. Hal ini berimplikasi pada turunnya persepsi keandalan layanan malam perpustakaan, mengingat salah satu indikator penting dalam pelayanan informasi adalah tersedianya bantuan profesional secara langsung. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realita layanan perpustakaan, yang dalam konteks teori *Servqual*, dapat menyebabkan terjadinya *service gap*. Oleh karena itu, peningkatan kehadiran pustakawan secara proporsional pada saat layanan malam

perpustakaan berlangsung, menjadi strategi penting untuk menjamin keberlanjutan mutu layanan perpustakaan yang responsif dan andal di semua jam operasional perpustakaan.

Aspek *responsiveness* (daya tanggap) pada penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES juga dirasakan masih kurang memadai oleh mayoritas pemustaka. Keterbatasan jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya interaksi antar pemustaka dengan pustakawan. Dalam konteks pelayanan informasi, kecepatan dan kejelasan pelayanan pustakawan merupakan indikator penting bagi pemustaka dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Sesuai dengan pernyataan Philip Kotler (1997:36), bahwa pelanggan akan merasa senang dan puas setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dan dirasakan dengan harapan atau ekspektasinya. Apabila kinerja layanan perpustakaan dirasa lebih rendah dibanding harapan, maka pemustaka akan mengalami ketidakpuasan yang berpotensi mempengaruhi citra perpustakaan. Oleh karena itu, penerapan aspek *responsiveness* (daya tanggap) pada penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES perlu diperhatikan dan dilakukan evaluasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dapat menjamin kualitas layanan malam perpustakaan yang cepat, tepat, dan relevan terhadap kebutuhan pemustaka, karena ketiga hal tersebut merupakan komponen penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan.

Pernyataan informan terkait kehadiran pustakawan yang jarang terlihat pada saat layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berlangsung. Dapat dijelaskan oleh kebijakan operasional perpustakaan yang hanya menugaskan dua orang pustakawan pada malam hari, yang difokuskan di bagian layanan informasi di lantai 1. Kebijakan ini secara tidak langsung membatasi jangkauan layanan langsung yang dapat diberikan pustakawan kepada pemustaka, terutama bagi mereka yang menggunakan ruang baca di lantai 4 dan 5. Selain itu, ruang lingkup akses layanan malam perpustakaan juga tergolong terbatas, pemustaka hanya diberikan akses untuk memanfaatkan ruang baca tanpa adanya akses untuk layanan *online* maupun *offline*, seperti layanan sirkulasi. Layanan *online* maupun *offline* di

Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES hanya beroperasi pada jam layanan reguler perpustakaan, yaitu hingga pukul 16.00 WIB, sehingga pemustaka yang memanfaatkan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tidak memiliki akses terhadap berbagai bentuk layanan yang komprehensif. Keterbatasan ini menciptakan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pemustaka. Dalam konteks teori *Servqual*, kondisi ini berdampak kurang baik terhadap terciptanya persepsi pemustaka pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), karena ketersediaan layanan dan respon pustakawan yang kurang optimal di luar jam operasional reguler perpustakaan dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap efektivitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan keterbatasan layanan dan ruang baca di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES pada saat layanan malam berlangsung, Tjiptono (2012) menyatakan bahwa keandalan layanan berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam menjaga konsistensi, ketepatan, dan keakuratan pelaksanaan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan. Sementara itu, aspek *responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kemampuan organisasi untuk secara proaktif dan cepat dalam merespons kebutuhan pelanggan sebagai bagian dari kualitas interaksi layanan, juga belum optimal karena keterbatasan jumlah pustakawan dan cakupan layanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES pada saat layanan malam berlangsung. Ketika aspek ini tidak terpenuhi, pemustaka cenderung merasa bahwa layanan perpustakaan kurang maksimal meskipun fasilitas fisik telah tersedia dan memadai. Oleh karena itu, perlu adanya strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis kebutuhan pemustaka di malam hari.

Dari pernyataan yang telah disampaikan oleh para informan, serta hasil pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) pada pelaksanaan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES kurang optimal dan membuat tingkat ekspektasi pemustaka rendah pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Hal ini disebabkan oleh adanya keterbatasan yang memengaruhi efektivitas layanan, terutama terkait dengan

ketersediaan pustakawan yang bertugas pada malam hari yang masih belum sebanding dengan kebutuhan pemustaka secara proporsional. Kondisi tersebut berdampak pada kurang maksimalnya pemenuhan harapan pemustaka terhadap kualitas layanan malam perpustakaan.

Dalam konteks teori *Servqual*, tantangan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tidak hanya bergantung pada keberadaan fasilitas fisik saja, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, serta sistem pelayanan yang mampu merespons kebutuhan pemustaka secara cepat, tepat, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES melalui penambahan jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari merupakan upaya yang perlu ditindak lanjuti. Upaya ini bukan hanya berfungsi sebagai respons berdasarkan keluhan pemustaka, tetapi juga sebagai wujud komitmen perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dalam memperkuat perannya sebagai pusat layanan akademik yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan sivitas akademika Universitas Negeri Semarang.

3. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), penerapan dimensi *assurance* (jaminan) dalam menilai kualitas layanan mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menanamkan rasa percaya serta rasa aman kepada pengguna layanan. Dimensi *assurance* (jaminan) menjadi komponen krusial dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif, karena berperan langsung dalam membentuk persepsi pengguna layanan terhadap profesionalitas dan kredibilitas petugas. Dalam konteks layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, dimensi *assurance* (jaminan) merupakan komponen penting yang perlu diterapkan pada pelaksanaan layanan malam perpustakaan, mengingat aktivitas layanan perpustakaan berlangsung di luar jam operasional reguler perpustakaan. Kehadiran pustakawan pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung, berperan sebagai figur yang mampu menciptakan lingkungan perpustakaan yang kondusif dan aman bagi pemustaka.

Penerapan dimensi *assurance* (jaminan) pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES menunjukkan bahwa penerapan dimensi ini telah diupayakan secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, mayoritas informan menyatakan bahwa mereka merasa aman dan nyaman pada saat memanfaatkan layanan malam perpustakaan. Terciptanya rasa aman pada diri informan, karena di dalam gedung Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dilengkapi dengan keberadaan kamera pengawas (CCTV) serta petugas keamanan yang berjaga selama layanan malam perpustakaan berlangsung. Fasilitas keamanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES memberikan jaminan kepada pemustaka bahwa mereka dapat melakukan aktivitas belajar maupun mengakses informasi dengan tenang tanpa rasa cemas.

Namun demikian, penerapan dimensi *assurance* (jaminan) seharusnya tidak hanya terfokus pada aspek keamanan semata. Lebih dari itu, dimensi *assurance* (jaminan) juga mencakup kepercayaan pemustaka terhadap kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan yang akurat, cepat, serta ramah dalam menghadapi kebutuhan informasi pemustaka.

Selain itu, keberadaan sistem keamanan yang diketahui oleh pemustaka juga secara tidak langsung meningkatkan citra positif Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES sebagai institusi yang peduli terhadap kenyamanan dan keselamatan pemustaka. Oleh karena itu, penerapan layanan malam yang disertai dengan jaminan keamanan ini menunjukkan komitmen Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dalam memberikan pelayanan inklusif dan berkualitas bagi seluruh pemustaka. Dengan demikian, rasa aman menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.

“untuk keamanan perpustakaan saat layanan malam cukup baik karena terdapat petugas keamanan yang selalu siaga dan juga dilengkapi dengan cctv.”

“keamanan perpustakaan saat layanan malam menurut saya cukup aman karena terdapat petugas keamanan yang berjaga.”

“Saya merasa aman saat menggunakan layanan malam perpustakaan, karena saya lebih sering melihat satpam.”

Disamping keamanan lingkungan perpustakaan, informan juga menyebutkan bahwa informasi yang disampaikan pustakawan terkait layanan malam perpustakaan, disampaikan dengan cukup jelas dan mudah dipahami. Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah pemberitahuan menjelang berakhirnya jam layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Pustakawan secara rutin memberikan pengumuman baik secara lisan maupun melalui pengeras suara agar pemustaka bersiap menyelesaikan aktivitasnya. Informasi ini sangat membantu menghimbau pemustaka, terutama bagi pemustaka yang sangat fokus mengerjakan tugas, sehingga mereka tidak merasa tergesa-gesa saat harus meninggalkan perpustakaan.

Selain itu, pustakawan juga seringkali memberikan penjelasan bahwa beberapa layanan perpustakaan, seperti layanan sirkulasi, layanan *repository*, layanan *toefl*, serta layanan yang memerlukan akses digital, otomasi, maupun akses administrasi perpustakaan, hanya dapat diakses pemustaka selama jam operasional reguler perpustakaan. Kejelasan informasi terkait pelaksanaan layanan malam perpustakaan, menunjukkan adanya transparansi dalam operasional perpustakaan agar layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tetap berjalan dengan tertib dan sesuai dengan kebijakan perpustakaan.

“Informasi yang disampaikan pustakawan terkait layanan malam sangat jelas terutama pada saat jam layanan malam akan selesai,”

“Informasi yang disampaikan pustakawan terkait layanan malam sangat jelas.”

Sejalan dengan pendapat Lovelock dan Wirtz (2011), yang menyatakan bahwa lingkungan layanan yang aman dan personel yang dapat dipercaya sangat berpengaruh dalam menciptakan persepsi positif pengguna terhadap organisasi layanan, terutama untuk layanan yang bersifat publik dan terbuka seperti perpustakaan. Tanpa adanya jaminan keamanan, pengguna cenderung enggan menggunakan layanan malam perpustakaan.

Kesimpulan dari pernyataan di atas terkait penerapan dimensi *assurance* (jaminan) pada saat layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berlangsung adalah bahwa penerapan dimensi *assurance* (jaminan) pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berjalan cukup baik dan mampu memenuhi sebagian ekspektasi pemustaka pada penerapan dimensi *assurance* (jaminan). Hal ini tercermin dari adanya jaminan keamanan fisik melalui keberadaan kamera pengawas dan kejelasan penyampaian informasi. Keberadaan kamera pengawas (CCTV), petugas keamanan, serta penyampaian informasi terkait waktu operasional dan batasan akses layanan perpustakaan pada saat layanan malam berlangsung, menciptakan rasa aman dan kepastian bagi pemustaka dalam memanfaatkan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Hal ini menunjukkan bahwa unsur dimensi *assurance* (jaminan) dalam konteks perlindungan dan transparansi informasi telah diterapkan secara efektif oleh Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.

Namun demikian, interaksi langsung antara pustakawan dengan pemustaka masih perlu ditingkatkan agar kepercayaan pemustaka tidak hanya dibentuk dari sisi fasilitas, tetapi juga dari kualitas hubungan interpersonal antara pemustaka dengan pustakawan dalam pelayanan perpustakaan. Karena menurut teori *Servqual*, dimensi *assurance* (jaminan) tidak hanya mencakup aspek fisik dan prosedural suatu instansi, tetapi juga melibatkan unsur kepercayaan yang dibentuk melalui sikap profesional, keramahan, serta kemampuan pustakawan dalam membangun relasi yang positif dengan pemustaka. Dengan demikian, kepercayaan pemustaka dapat tumbuh secara menyeluruh, tidak hanya karena fasilitas yang tersedia di perpustakaan, tetapi juga karena kualitas relasi dan perhatian personal yang diberikan oleh pustakawan.

4. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), pada dimensi *emphaty* (empati) dalam menilai kualitas layanan mencakup tentang sejauh mana penyedia layanan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan di perpustakaan, dimensi *emphaty* (empati) tercermin melalui sikap ramah, perhatian, serta kemampuan pustakawan dalam

memahami dan merepons kebutuhan pemustaka. Dimensi *emphaty* (empati) tidak hanya berkaitan dengan interaksi verbal, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang personal dan menyenangkan.

Dalam penelitian ini, penerapan dimensi *emphaty* (empati) pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dianalisis melalui beberapa indikator, antara lain sikap pustakawan dalam berinteraksi serta kepedulian terhadap kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan merasa bahwa pustakawan telah menunjukkan sikap yang ramah dan bersedia membantu, meskipun dalam beberapa situasi interaksi masih berlangsung secara terbatas, khususnya pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung. Hal ini mungkin disebabkan oleh keterbatasan jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari, sehingga tidak semua kebutuhan pemustaka dapat dilayani secara maksimal.

Dari hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa pada saat mereka memanfaatkan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, pustakawan yang bertugas di malam hari tetap menunjukkan sikap ramah dan sopan, sebagaimana yang ditunjukkan pada jam layanan reguler perpustakaan. Hal ini mencerminkan konsistensi perilaku pelayanan, yaitu kemampuan untuk pustakawan untuk menunjukkan perhatian kepada pemustaka tanpa memandang waktu maupun situasi pelayanan.

Sikap ramah dan sopan pustakawan pada saat melakukan pelayanan menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kesadaran profesional dalam menjalankan tugas, meskipun diluar jam kerja reguler. Dalam konteks layanan malam perpustakaan, di mana suasana perpustakaan cenderung lebih sepi serta jam kerja tambahan bagi pemustaka, sikap pelayanan perpustakaan yang tetap optimal menjadi indikator penting dari penerapan dimensi *emphaty* (empati) dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

“Pustakawan yang berjaga saat layanan malam selalu bersikap ramah dan sopan”

“Pustakawan bersikap ramah dan bertanggung jawab.”

“Saya belum pernah berinteraksi dengan pustakawan, tetapi penampilan dan sikap mereka cukup profesional.”

Seorang informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa pustakawan menunjukkan sikap yang membantu dan peduli Ketika terjadi insiden barang pribadi miliknya terjatuh di area perpustakaan. Pustakawan tidak hanya menanggapi situasi tersebut secara pasif, tetapi secara aktif membantu mencari barang yang jatuh tersebut. Tindakan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya menjalankan tugas administratif atau teknis, tetapi juga memiliki kepedulian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pemustaka. Dalam hal ini, sikap proaktif dan perhatian pustakawan menjadi cerminan nyata dari penerapan dimensi *empathy* (empati), yang menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), mencakup kemampuan petugas layanan dalam memahami kebutuhan pengguna layanan serta memberikan perhatian yang tulus.

“Pustakawan cukup ramah dan bersedia membantu menyelesaikan keluhan yang saya alami.”

Kepekaan dan tanggung jawab pustakawan dalam situasi tersebut memberikan kesan positif bagi pemustaka, sekaligus menciptakan rasa aman dan dihargai di dalam lingkungan perpustakaan. Hal ini sangat penting, terutama pada saat layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berlangsung, ketika interaksi lebih terbatas dan kehadiran pustakawan menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pengalaman pemustaka.

Dengan demikian, penerapan dimensi *empathy* (empati) pada layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES menunjukkan konsistensi yang cukup dalam memperhatikan kebutuhan pemustaka sehingga dapat membentuk kepuasan yang cukup bagi kepuasan pemustaka dalam menilai penerapan dimensi *empathy* (empati), kepuasan ini dipengaruhi oleh faktor rasa empati pustakawan dalam melakukan pelayanan, yaitu bagaimana pustakawan tidak hanya menyampaikan informasi terkait layanan di perpustakaan, tetapi juga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pustakawan, perlu adanya dukungan institusional yang berkesinambungan. Misalnya, pengadaan pelatihan berkelanjutan mengenai

komunikasi layanan prima serta ketersediaan pustakawan di tiap ruangan pada saat layanan malam berlangsung. Pelatihan ini sangat penting terutama dalam menghadapi karakteristik pemustaka yang beragam pada layanan malam perpustakaan.

4.3 Kendala pada Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti melalui kegiatan observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan para pemustaka sebagai informan utama dalam penelitian terkait penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, ditemukan sejumlah kendala maupun keluhan yang disampaikan oleh informan terkait penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan pengalaman riil pemustaka dalam memanfaatkan layanan malam perpustakaan. Adapun uraian lebih lanjut mengenai kendala tersebut dan akan dibahas secara rinci, sebagai berikut:

1. Jam Operasional

Layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang baru diterapkan pada tahun 2024, memberikan kesempatan bagi pemustaka khususnya mahasiswa/i untuk memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dengan waktu yang lebih fleksibel dan leluasa. Sebelum adanya layanan malam, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES hanya beroperasi sampai pukul 16.00 WIB di hari Senin sampai Kamis, dan sampai pukul 14.30 di hari Jumat. Namun, setelah layanan malam perpustakaan diterapkan, jam operasional perpustakaan menjadi lebih lama yaitu hingga pukul 20.00 WIB untuk hari Senin sampai Jumat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan menunjukkan adanya keluhan yang cukup dominan terkait durasi jam operasional layanan malam perpustakaan. Beberapa informan memiliki berpendapat agar perpustakaan mempertimbangkan penambahan durasi operasional layanan malam. Pemustaka menyarankan agar layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dapat beroperasi hingga pukul 22.00 WIB. Respon yang ditunjukkan informan, mencerminkan adanya ekspektasi yang tinggi dari pemustaka terhadap peran

perpustakaan sebagai pusat layanan akademik yang adaptif terhadap ritme belajar mahasiswa yang semakin dinamis.

2. Akses Ruang dan Layanan

Penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES masih belum didukung dengan kemudahan akses bagi pemustaka., salah satunya adalah keterbatasan akses ruang diskusi bagi pemustaka. Saat layanan malam berlangsung, pemustaka hanya diperbolehkan mengakses ruang baca di lantai 1, 4, dan 5. Namun demikian, ruang baca yang tersedia di lantai 4 dan 5 merupakan area yang diperuntukkan untuk belajar individu, sehingga menuntut suasana yang tenang dan kondusif. Hal ini menjadi hambatan bagi pemustaka yang ingin melakukan kegiatan diskusi kelompok atau kerja kolaboratif, karena tidak tersedianya ruang yang mendukung aktivitas tersebut. Menanggapi kondisi ini, pemustaka mengusulkan agar ruang di lantai 2 dan 3, yang dinilai lebih fleksibel untuk diskusi, dapat diakses selama jam layanan malam perpustakaan. Sayangnya, permintaan ini belum dapat direalisasikan oleh pihak perpustakaan karena dua alasan utama. Pertama, ruangan di lantai 2 dan 3 merupakan ruang administrasi perpustakaan dan laboratorium komputer yang memiliki fungsi khusus dan tidak dirancang untuk kegiatan diskusi kelompok. Kedua, terbatasnya jumlah pustakawan yang bertugas pada malam hari menyulitkan pengawasan dan pengelolaan ruangan tambahan. Keterbatasan ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap kebijakan ruang dan sumber daya manusia dalam mendukung optimalisasi layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES agar lebih responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Akses terhadap layanan di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, khususnya layanan sirkulasi, idealnya dapat disesuaikan dengan jam operasional perpustakaan, termasuk pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung, mengingat kebutuhan pemustaka yang beragam, termasuk kebutuhan untuk meminjam referensi pada malam hari karena keterbatasan waktu di siang hari, terutama bagi mahasiswa yang memiliki jadwal padat atau bekerja sambil kuliah. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dari pihak pengelola perpustakaan untuk mengoperasikan layanan sirkulasi terbatas di malam hari, baik melalui penjadwalan pustakawan secara bergilir maupun dengan memanfaatkan sistem layanan mandiri berbasis

teknologi yang memungkinkan pemustaka melakukan transaksi sirkulasi secara otomatis.

3. Pelayanan pustakawan

Terbatasnya jumlah pustakawan yang bertugas saat layanan malam berlangsung menjadi salah satu hambatan yang dirasakan oleh pemustaka dalam mengakses layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES secara optimal. Minimnya jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari menyebabkan pemustaka mengalami kesulitan ketika membutuhkan bantuan terkait informasi layanan perpustakaan. Kondisi ini berdampak langsung terhadap efektivitas layanan malam dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pemustaka, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan sistem layanan malam perpustakaan. Ketidakhadiran pustakawan dalam jumlah memadai juga membatasi ruang interaksi antara pemustaka dan pustakawan, padahal interaksi tersebut penting sebagai bagian dari layanan informasi yang responsif dan personal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam aspek pelayanan pustakawan pada layanan malam, baik melalui penambahan jumlah pustakawan maupun pelatihan layanan prima. Dengan adanya penguatan di sisi pelayanan pustakawan, diharapkan kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dapat ditingkatkan secara menyeluruh, sehingga mampu menjawab kebutuhan informasi pemustaka dengan lebih cepat, tepat, dan profesional.

4. Keamanan dan Pencahayaan

Sistem keamanan dan pencahayaan merupakan komponen yang mendukung kenyamanan dan keselamatan pemustaka, terutama pada saat layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES berlangsung. Meskipun gedung perpustakaan telah dilengkapi dengan kamera pengawas (CCTV), masih terdapat beberapa sudut ruangan yang tidak terjangkau kamera pengawas dan terkesan kurang pencahayaan. Di sisi lain, keberadaan petugas keamanan pun masih bersifat tidak permanen. Saat ini, petugas keamanan yang berjaga pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung, berasal dari unit keamanan umum kampus dan bukan dari unit khusus perpustakaan.

Selain itu, aspek pencahayaan di dalam gedung perpustakaan juga masih perlu ditingkatkan, terutama pada beberapa titik tertentu seperti di bagian lemari loker dan tangga darurat yang kurang mendapat pencahayaan optimal. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan dan pencahayaan di dalam gedung perpustakaan menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, baik melalui penambahan unit CCTV di area yang belum terpantau, penyediaan petugas keamanan khusus perpustakaan secara bergilir, maupun perbaikan dan penambahan sumber penerangan. Upaya ini diharapkan dapat menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan mendukung kegiatan belajar pemustaka di malam hari secara optimal.

4.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES

Dalam praktiknya, layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang baru mulai diterapkan pada bulan Oktober tahun 2024, tentunya masih memerlukan berbagai upaya peningkatan dan penguatan dari berbagai aspek guna mencapai kualitas layanan yang optimal. Peningkatan kualitas layanan malam perpustakaan memiliki tujuan utama agar pemustaka dapat memanfaatkan layanan secara maksimal untuk mendukung aktivitas akademik dan pengembangan pentahapan pemustaka. Peningkatan kualitas layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES sangatlah penting dilakukan, mengingat pada saat layanan malam perpustakaan berlangsung, pemustaka hanya dapat mengakses fasilitas ruang baca yang terletak di lantai 1, 4, dan 5, sehingga ruang gerak dan fasilitas yang tersedia bagi pemustaka pada saat layanan malam berlangsung masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemustaka yang beragam.

Berangkat dari berbagai keluhan yang dirasakan pemustaka, seperti keterbatasan akses ruang diskusi, layanan perpustakaan, serta jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari. saat menggunakan layanan malam, serta masukan dari pustakawan pada saat bertugas di malam hari, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES perlu melakukan peningkatan kualitas layanan malam secara terencana dan berkelanjutan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menambah

jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari agar layanan malam perpustakaan menjadi lebih optimal, responsif, dan mampu memberikan pendampingan kepada pemustaka. Selain itu, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES perlu meningkatkan sistem keamanan perpustakaan khususnya pada saat layanan malam berlangsung, serta memperluas akses ruang baca dan ruang diskusi bagi pemustaka. Selain itu, sosialisasi terkait layanan malam juga diperlukan agar pemustaka memahami dengan jelas cakupan layanan yang tersedia pada saat layanan malam berlangsung. Melalui peningkatan kualitas layanan malam ini diharapkan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dapat mendukung kegiatan akademik pemustaka melalui penyediaan sarana dan prasarana perpustakaan yang memadai serta menciptakan lingkungan belajar yang produktif.

Melalui serangkaian peningkatan tersebut, diharapkan layanan malam Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tidak hanya sekedar memperpanjang waktu operasional, tetapi juga benar-benar mampu memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengembangan intelektual pemustaka. Dengan demikian, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dapat mewujudkan visi sebagai pusat sumber belajar yang inklusif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan sivitas akademika di era globalisasi pendidikan saat ini.