

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Layanan Klinik Tugas Akhir yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press Universitas Diponegoro. Layanan ini merupakan salah satu bentuk layanan akademik yang dikembangkan untuk mendukung mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir melalui berbagai kegiatan pendampingan dan konsultasi yang berkaitan dengan proses penelitian serta penulisan karya ilmiah.



Gambar 4. 1 Dokumentasi kegiatan layanan klinik TA

UPT Perpustakaan dan Undip Press merupakan unit penunjang akademik di bawah Universitas Diponegoro yang memiliki peran penting dalam membantu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai perpustakaan perguruan tinggi, UPT Perpustakaan dan Undip Press tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyimpan dan menyediakan koleksi bahan pustaka, tetapi juga berperan sebagai pusat layanan informasi ilmiah yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi sivitas akademika. Melalui berbagai layanan yang disediakan, perpustakaan berupaya memberikan kemudahan bagi mahasiswa, dosen, peneliti,

maupun staf pendidikan dalam mendapatkan akses ke berbagai sumber informasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan akademik.

Dalam menjalankan fungsinya, UPT Perpustakaan dan Undip Press menyediakan berbagai jenis layanan yang saling terintegrasi. Layanan tersebut meliputi penyediaan koleksi cetak maupun digital, layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan akses jurnal elektronik, repository institusi, layanan literasi informasi, layanan unggah mandiri karya ilmiah, serta berbagai layanan lain yang bertujuan untuk menunjang proses pembelajaran dan penelitian. Beragam layanan tersebut menunjukkan bahwa peran perpustakaan perguruan tinggi telah berkembang, tidak lagi sebagai penyedia koleksi informasi, tetapi juga sebagai mitra akademik yang aktif dalam mendukung proses belajar, penelitian, dan publikasi ilmiah.

Salah satu layanan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah Layanan Klinik Tugas Akhir. Layanan ini merupakan inovasi yang dikembangkan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir. Proses penyusunan skripsi, tesis, maupun disertasi sering kali dihadapkan pada berbagai kendala, seperti kesulitan dalam menemukan referensi ilmiah yang relevan, keterbatasan kemampuan melakukan penelusuran informasi pada basis data elektronik, penggunaan aplikasi manajemen referensi, penyusunan sitasi dan daftar pustaka sesuai standar akademik, hingga pemanfaatan berbagai fasilitas digital yang disediakan oleh perpustakaan. Kondisi tersebut mendorong UPT Perpustakaan dan Undip Press untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya memberikan akses terhadap sumber informasi, tetapi juga menyediakan pendampingan secara langsung kepada mahasiswa.

Layanan Klinik Tugas Akhir diselenggarakan melalui kegiatan konsultasi yang dipandu oleh pustakawan atau narasumber yang memiliki kompetensi di bidang literasi informasi dan penelusuran informasi ilmiah. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk berkonsultasi mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir, mulai dari strategi pencarian literatur, pemanfaatan katalog perpustakaan dan repository institusi, penggunaan

database jurnal nasional maupun internasional, teknik evaluasi sumber informasi, hingga penggunaan perangkat lunak manajemen referensi seperti Mendeley atau Zotero. Selain konsultasi individual, layanan ini juga dapat dilaksanakan dalam bentuk pelatihan, workshop, maupun kegiatan literasi informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta.

Keberadaan Layanan Klinik Tugas Akhir menunjukkan adanya transformasi fungsi perpustakaan perguruan tinggi dari penyedia informasi menjadi fasilitator pembelajaran dan pendamping akademik. Perpustakaan tidak hanya memberi akses ke berbagai sumber informasi, tetapi juga membantu meningkatkan kemampuan literasi informasi para mahasiswa. Sehingga mereka dapat lebih mudah menemukan, mengevaluasi, mengelola, dan memanfaatkan informasi secara tepat dalam penyusunan karya ilmiah. Dengan demikian, layanan ini diharapkan dapat membantu mahasiswa mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses penyusunan tugas akhir serta meningkatkan kualitas hasil penelitian yang dihasilkan.

Sebagai objek penelitian, Layanan Klinik Tugas Akhir dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan dan dukungannya terhadap penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Penelitian ini berfokus pada bagaimana layanan tersebut dilaksanakan, bagaimana pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan layanan, serta sejauh mana layanan tersebut dinilai efektif dalam membantu proses penyelesaian tugas akhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif agar dapat menggambarkan secara lengkap bagaimana Layanan Klinik Tugas Akhir berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan serta hasil observasi yang dilakukan di lokasi penelitian.

4.2. Deskripsi Informan dan Pelaksanaan Penelitian

4.2.1. Deskripsi Informan

Informan adalah sumber utama data yang memberikan informasi secara rinci mengenai fenomena yang sedang diteliti. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu cara memilih informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan

dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan maupun pemanfaatan Layanan Klinik Tugas Akhir di UPT Perpustakaan dan Undip Press.

Penelitian ini melibatkan lima orang informan yang terdiri atas dua orang mentor Layanan Klinik Tugas Akhir dan tiga orang mahasiswa Universitas Diponegoro yang telah mengikuti layanan tersebut. Keterlibatan kedua kelompok informan bertujuan untuk memperoleh data dari dua sudut pandang, yaitu dari pihak penyelenggara layanan dan dari pihak pengguna layanan, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat dilakukan triangulasi sumber. Berikut nama pihak penyelenggara layanan dan pihak pengguna layanan:

No.	Nama	Peran	Instansi/Jurusan
1.	Pak Sugeng	Mentor Layanan Klinik TA	UPT Perpus dan Undip Press
2.	Bu Etty	Mentor Layanan Klinik TA	UPT Perpus dan Undip Press
3.	Nayaka Jati Riyono	Mahasiswa	Informasi dan Humas D4
4.	Nanda Qhotrunnada Shobiha	Mahasiswa	Akuntansi Perpajakan D4
5.	Janet Abigail Dirk	Mahasiswa	Bahasa Asing Terapan D4

Berdasarkan tabel di atas, Informan penelitian terdiri atas dua kelompok, yaitu informan utama dan informan tambahan. Informan kunci adalah mentor Layanan Klinik Tugas Akhir yang memiliki peran dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pendampingan mahasiswa selama mengikuti layanan. Sementara itu, informan pendukung merupakan mahasiswa dari program studi yang berbeda yang telah mengikuti layanan tersebut dan memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan fasilitas konsultasi yang disediakan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press.

Keberagaman latar belakang program studi dari ketiga mahasiswa yang menjadi informan dalam penelitian ini memberikan perspektif yang beragam mengenai pelaksanaan dan manfaat Layanan Klinik Tugas Akhir. Perbedaan bidang keilmuan

tersebut memungkinkan penelitian memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir dalam memberikan pendampingan dan mendukung proses penyelesaian tugas akhir mahasiswa Universitas Diponegoro.

4.2.2. Pelaksanaan Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan dan Undip Press dengan fokus pada Layanan Klinik Tugas Akhir sebagai salah satu bentuk layanan pendukung akademik bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir. Pemilihan tempat penelitian dilakukan karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk melihat sejauh mana layanan tersebut dapat dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana layanan tersebut dilaksanakan, pengalaman yang dirasakan pengguna, serta faktor-faktor yang mempengaruhi seberapa efektif layanan tersebut. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali informasi secara langsung dari informan melalui proses interaksi yang berlangsung secara alamiah. Tahap awal penelitian diawali dengan penyusunan proposal penelitian, studi literatur, serta penyusunan pedoman wawancara berdasarkan rumusan masalah dan indikator efektivitas yang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, peneliti mengajukan izin penelitian kepada pihak UPT Perpustakaan dan Undip Press sebagai tempat penelitian.

Setelah memperoleh izin penelitian, peneliti melakukan identifikasi dan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam Layanan Klinik Tugas Akhir, baik sebagai penyelenggara maupun sebagai pengguna layanan. Proses ini bertujuan agar data yang didapat tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara yang terstruktur sebagian dan pengamatan langsung. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali jawaban informan secara lebih dalam, tetapi tetap mengikuti panduan wawancara yang sudah dibuat. Selama proses wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai pelaksanaan layanan, manfaat layanan, kendala yang dihadapi. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi terhadap pelaksanaan Layanan

Klinik Tugas Akhir. Observasi dilakukan agar mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan berlangsung, interaksi antara mentor dan mahasiswa, mekanisme konsultasi, penggunaan fasilitas pendukung, serta suasana pelayanan selama kegiatan berlangsung. Hasil observasi digunakan sebagai data pendukung sekaligus sebagai bentuk triangulasi terhadap data hasil wawancara.

Selama proses mengumpulkan data, peneliti berperan sebagai instrumen utama penelitian dengan tetap mempertahankan objektivitas dan etika penelitian. Sebelum wawancara dilaksanakan, peneliti menjelaskan tujuan penelitian kepada setiap informan serta meminta kesediaan mereka untuk berpartisipasi. Semua informasi yang didapat dijaga kerahasiaannya dan hanya dipakai untuk tujuan penelitian. Data yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi kemudian dicatat, diubah menjadi teks, dan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data hingga ditemukan temuan yang mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan pelaksanaan penelitian ini, diharapkan data yang didapat memiliki kepercayaan yang baik dan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa di UPT Perpustakaan dan Undip Press.

4.3. Pembahasan

4.3.1 Keberhasilan Program Layanan Klinik Tugas Akhir

Menurut Campbell, keberhasilan program menunjukkan sejauh mana suatu program mampu dilaksanakan sesuai dengan perencanaan serta dapat berjalan secara berkesinambungan. Suatu program dikatakan berhasil apabila pelaksanaannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta mampu memberikan manfaat bagi sasaran pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mentor Layanan Klinik TA, diketahui bahwa layanan ini telah berjalan sesuai dengan rencana sejak pertama kali dilaksanakan pada tahun 2023. Pak Sugeng menjelaskan bahwa munculnya layanan Klinik TA berawal dari kebutuhan mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi,

tugas akhir, tesis maupun disertasi. Pihak perpustakaan melihat bahwa mahasiswa tidak hanya membutuhkan koleksi informasi, tetapi juga pendampingan secara langsung mengenai pencarian literatur, penggunaan e-resources, manajemen referensi, hingga pemanfaatan teknologi seperti Mendeley dan Artificial Intelligence. Oleh karena itu, UPT Perpustakaan dan Undip Press mengembangkan layanan Klinik TA sebagai inovasi layanan akademik.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Bu Etty menjelaskan bahwa pelaksanaan layanan telah memiliki mekanisme yang jelas. Informasi kegiatan dipublikasikan melalui media sosial, website perpustakaan, dan formulir pendaftaran daring. Setelah mahasiswa melakukan pendaftaran, admin akan mengirimkan pengingat sebelum pelaksanaan kegiatan sehingga peserta mengetahui jadwal, lokasi, dan mentor yang akan mendampingi. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan telah dirancang secara sistematis.

Pelaksanaan Layanan Klinik Tugas Akhir juga didukung oleh tiga orang mentor yang memiliki kompetensi pada bidang yang berbeda, meliputi pemanfaatan e-resources, penulisan karya ilmiah, dan pengelolaan referensi. Keberagaman kompetensi tersebut memungkinkan layanan memberikan pendampingan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam proses penyusunan tugas akhir. Melalui pendampingan dari mentor yang memiliki bidang kompetensi yang relevan, mahasiswa dapat memperoleh arahan dan materi yang mendukung berbagai tahapan penyusunan tugas akhir, mulai dari pencarian sumber informasi dan literatur ilmiah, penyusunan karya ilmiah, hingga pengelolaan dan pencantuman referensi.

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan masih menghadapi beberapa kendala. Kendala utama bukan berasal dari penyelenggara, melainkan dari peserta. Banyak mahasiswa yang telah mendaftar namun tidak hadir pada hari pelaksanaan karena perubahan jadwal kuliah atau kegiatan akademik lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak perpustakaan melakukan berbagai upaya, seperti mengirimkan pengingat kepada peserta sebelum kegiatan berlangsung serta tetap menerima mahasiswa yang hadir meskipun belum melakukan pendaftaran.

Hasil wawancara dengan tiga mahasiswa yang menjadi informan menunjukkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir memberikan manfaat dalam mendukung proses penyusunan tugas akhir. Para informan menyampaikan bahwa pendampingan yang diberikan membantu mereka dalam menghadapi kebutuhan yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir, seperti pencarian dan pemanfaatan sumber informasi ilmiah, pengolahan referensi, penggunaan aplikasi manajemen referensi, serta penyusunan karya ilmiah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Layanan Klinik Tugas Akhir telah memberikan manfaat yang sesuai dengan fungsi layanan sebagai bentuk pendampingan akademik bagi mahasiswa.

Berdasarkan indikator keberhasilan program menurut Campbell, pelaksanaan Layanan Klinik Tugas Akhir dapat dilihat dari adanya tujuan yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang terstruktur, dukungan mentor yang memiliki kompetensi sesuai bidang layanan, serta manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai sasaran program. Meskipun demikian, pelaksanaan layanan masih menghadapi kendala berupa adanya perbedaan antara jumlah mahasiswa yang mendaftar dengan jumlah mahasiswa yang hadir dalam setiap pertemuan. Dengan demikian, berdasarkan indikator keberhasilan program, Layanan Klinik Tugas Akhir telah terlaksana sesuai dengan tujuan dan fungsi yang ditetapkan, dengan tetap terdapat aspek pelaksanaan yang perlu diperhatikan, khususnya terkait tingkat kehadiran mahasiswa.

4.3.2 Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana Layanan Klinik Tugas Akhir mampu menjangkau kelompok yang menjadi sasaran layanan serta memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sasaran utama layanan tersebut adalah mahasiswa Universitas Diponegoro, khususnya mahasiswa yang sedang berada dalam proses penyusunan tugas akhir. Keberhasilan sasaran tidak hanya ditinjau dari jumlah mahasiswa yang mengikuti layanan, tetapi juga dari kesesuaian pendampingan yang diberikan dengan kebutuhan mahasiswa dalam menghadapi berbagai permasalahan selama proses penyusunan tugas akhir.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan merupakan mahasiswa tingkat akhir yang memang sedang berada pada tahap penyusunan tugas akhir

ketika mengikuti layanan Klinik TA. Mereka mengungkapkan bahwa materi yang diberikan sangat sesuai dengan kebutuhan yang sedang dihadapi pada saat itu, mulai dari pencarian referensi ilmiah, penyusunan sitasi, penggunaan perangkat lunak penelitian, hingga penyelesaian berbagai kendala teknis lainnya.

Nayaka menjelaskan bahwa materi mengenai pencarian artikel ilmiah menjadi bagian yang paling bermanfaat karena sebelumnya ia mengalami kesulitan dalam menemukan referensi yang berkualitas. Setelah memperoleh pendampingan, ia menjadi lebih memahami strategi pencarian jurnal internasional yang relevan. Nanda juga mengemukakan bahwa solusi yang diberikan mentor sesuai dengan permasalahan yang dihadapinya, khususnya dalam pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi statistik. Dengan demikian, pendampingan tidak bersifat umum, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing peserta. Janet pun mengungkapkan bahwa mentor membantu menyelesaikan permasalahan terkait penggunaan Mendeley dan struktur penyusunan tugas akhir sehingga proses pengerjaan menjadi lebih terarah.

Ketiga mahasiswa yang diwawancarai menyatakan bahwa layanan membantu mereka dalam mencari referensi ilmiah, memahami penggunaan database jurnal internasional, menggunakan Mendeley, Zotero, dllnya hingga memahami struktur penulisan tugas akhir. Mereka juga merasa lebih percaya diri setelah memperoleh pendampingan dari mentor. Walaupun demikian, beberapa mahasiswa memberikan masukan agar promosi layanan diperluas melalui kerja sama dengan BEM, Himpunan Mahasiswa, maupun fakultas agar semakin banyak mahasiswa mengetahui keberadaan Klinik TA.

Temuan ini menunjukkan bahwa sasaran layanan telah tepat karena peserta yang mengikuti Klinik TA benar-benar merupakan mahasiswa yang membutuhkan pendampingan dalam penyusunan tugas akhir. Namun demikian, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam jangkauan sasaran. Seluruh informan menyatakan bahwa masih banyak mahasiswa, khususnya di lingkungan Sekolah Vokasi Kampus Pleburan, yang belum mengetahui keberadaan layanan ini. Mereka mengetahui layanan Klinik TA melalui akun Instagram resmi

UPT Perpustakaan UNDIP, bukan melalui informasi dari fakultas atau program studi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sasaran layanan telah tepat, namun belum sepenuhnya optimal dari sisi jangkauan informasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi publikasi yang lebih luas agar semakin banyak mahasiswa dapat memanfaatkan layanan tersebut.

4.3.3 Kepuasan terhadap Program

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Klinik TA tergolong tinggi. Hal ini terlihat dari penilaian positif yang diberikan seluruh informan terhadap kualitas pelayanan maupun kompetensi mentor.

Ketiga informan menilai bahwa mentor memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan materi. Penjelasan diberikan secara rinci, mudah dipahami, serta disertai contoh-contoh yang relevan dengan permasalahan mahasiswa. Selain itu, mentor juga dinilai responsif terhadap pertanyaan peserta dan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kendala yang dihadapi.

Nayaka Jati Riyono mengungkapkan bahwa jumlah peserta yang relatif sedikit membuat proses pendampingan menjadi lebih fokus sehingga setiap mahasiswa memperoleh kesempatan bertanya secara langsung. Bahkan setelah kegiatan selesai, mentor masih bersedia membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan dalam penyusunan tugas akhir.

Nanda Qotrunnada Shobihah juga menyampaikan bahwa respons mentor sangat cepat serta mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Menurutnya, suasana konsultasi yang komunikatif membuat mahasiswa lebih nyaman untuk berdiskusi mengenai permasalahan yang dihadapi.

Janet Abigail Dirk menambahkan bahwa mentor terlihat menguasai materi dengan sangat baik karena mampu menjawab berbagai pertanyaan peserta, termasuk mahasiswa jenjang magister yang mengikuti kegiatan tersebut. Selain itu, adanya diskusi bersama peserta lain juga memberikan pengalaman belajar yang lebih baik.

Dari sisi mentor, Bu Etty menjelaskan bahwa selama pelaksanaan layanan hampir tidak pernah ditemukan keluhan terhadap kualitas pelayanan. Mahasiswa justru lebih banyak menyampaikan kesulitan yang mereka alami dalam penyusunan tugas akhir, sedangkan pelayanan yang diberikan dinilai sudah sesuai harapan. Hal tersebut juga diperkuat dengan adanya dokumentasi testimoni mahasiswa yang sebagian besar berisi kesan positif terhadap layanan Klinik TA.

Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan. Dengan demikian sesuai dengan indikator kepuasan menurut Campbell, yaitu apabila pengguna merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi melalui program yang dijalankan. Hal ini ditunjukkan oleh penilaian positif mahasiswa terhadap kualitas pendampingan, kemampuan mentor, kenyamanan proses konsultasi, serta manfaat yang diperoleh setelah mengikuti layanan.

4.3.4 Tingkat Input dan Output

Dalam indikator ini, efektivitas dinilai berdasarkan hubungan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh.

Input yang diberikan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press berupa mentor yang kompeten, materi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, fasilitas ruang konsultasi, akses terhadap e-resources, Mendeley, Zotero, penulisan ilmiah, AI, dan pengolahan data serta pendampingan secara langsung selama kegiatan berlangsung.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh input tersebut telah dimanfaatkan secara optimal. Mentor tetap melaksanakan layanan meskipun peserta yang hadir hanya satu orang. Bahkan kondisi tersebut justru memberikan kesempatan konsultasi yang lebih intensif secara personal.

Sementara itu, Output yang dihasilkan terlihat dari meningkatnya kemampuan mahasiswa dalam menyusun tugas akhir. Seluruh informan mengaku memperoleh pengetahuan baru mengenai pencarian referensi ilmiah, penggunaan aplikasi sitasi, pengolahan data, hingga penyusunan struktur tugas akhir. Selain peningkatan pengetahuan, salah satu informan juga menyatakan bahwa layanan ini membantunya menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.

Bu Etty menjelaskan bahwa hasil evaluasi internal yang dilakukan pada tahun 2024 menunjukkan adanya peningkatan mahasiswa yang mampu menyelesaikan tugas akhir tepat waktu setelah mengikuti layanan Klinik TA. Walaupun data kelulusan secara resmi berada di tingkat fakultas, hasil evaluasi tersebut menunjukkan adanya kontribusi positif dari layanan terhadap proses penyelesaian tugas akhir mahasiswa.

Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan seluruh mahasiswa yang mengaku menjadi lebih memahami penyusunan tugas akhir setelah mengikuti layanan. Mereka juga menyatakan bahwa materi yang diperoleh dapat langsung diterapkan dalam penelitian masing-masing.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa input yang disediakan berhasil menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan program.

4.3.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir telah berjalan secara efektif. Seluruh informan menyatakan bahwa layanan memberikan manfaat nyata dalam proses penyelesaian tugas akhir melalui pemberian materi yang relevan, pendampingan mentor yang profesional, serta solusi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hampir seluruh informan memberikan masukan agar publikasi layanan diperluas sehingga lebih banyak mahasiswa mengetahui keberadaan Klinik TA. Mereka mengusulkan adanya kerja sama dengan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Himpunan Mahasiswa, maupun fakultas dalam menyebarkan informasi layanan.

Selain itu, informan juga mengharapkan adanya penambahan jadwal pelaksanaan, penambahan jumlah mentor sesuai bidang keilmuan, serta penyediaan layanan konsultasi secara daring. Hal ini disebabkan pelaksanaan layanan yang masih dilakukan secara luring di Kampus Tembalang dinilai kurang mudah dijangkau oleh mahasiswa dari Kampus Pleburan.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir di UPT Perpustakaan dan Undip Press telah memenuhi lima

indikator efektivitas Campbell, yaitu berhasil mencapai tujuan program, tepat sasaran, memberikan kepuasan kepada pengguna, menghasilkan output yang sesuai dengan input yang diberikan, serta mencapai tujuan penyelenggaraan layanan secara menyeluruh. Namun demikian, pengembangan pada aspek promosi, aksesibilitas layanan, penambahan mentor, dan fleksibilitas jadwal masih diperlukan agar efektivitas layanan dapat semakin ditingkatkan di masa mendatang.

4.4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian mengenai efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir di UPT Perpustakaan dan Undip Press menunjukkan bahwa layanan ini telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung proses penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara dengan mentor maupun mahasiswa sebagai pengguna layanan, ditemukan bahwa layanan Klinik TA tidak hanya berfungsi sebagai sarana konsultasi akademik, tetapi juga menjadi media pendampingan yang membantu mahasiswa mengatasi berbagai kendala dalam proses penyusunan tugas akhir. Temuan tersebut memiliki beberapa implikasi, baik secara teoritis maupun praktis.

4.4.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Campbell, yaitu bahwa efektivitas suatu program dapat dinilai melalui keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pengguna, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Kelima indikator tersebut terbukti dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan perpustakaan, khususnya layanan pendampingan akademik seperti Klinik Tugas Akhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas atau sumber daya manusia, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, UPT Perpustakaan dan Undip Press berhasil mengembangkan layanan yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sehingga mampu memberikan manfaat secara nyata dalam penyelesaian tugas akhir.

Selain itu, penelitian ini memperkaya kajian mengenai inovasi layanan perpustakaan perguruan tinggi. Selama ini perpustakaan lebih banyak dipandang sebagai penyedia koleksi informasi, sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perpustakaan juga dapat berperan sebagai pusat pendampingan akademik (academic support center) yang mendukung keberhasilan studi mahasiswa melalui layanan konsultasi, pelatihan, dan pendampingan secara langsung.

4.4.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Klinik TA telah memberikan dampak positif terhadap mahasiswa. Pendampingan yang diberikan mentor mampu meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mencari referensi ilmiah, memanfaatkan database elektronik, menggunakan aplikasi manajemen referensi seperti Mendeley dan Zotero, memahami teknik sitasi, hingga menyusun tugas akhir sesuai kaidah akademik.

Bagi UPT Perpustakaan dan Undip Press, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Meskipun layanan telah berjalan efektif, masih ditemukan beberapa aspek yang perlu dikembangkan, seperti perluasan promosi layanan kepada seluruh fakultas, penambahan jadwal layanan, penyediaan layanan secara daring (online), serta penambahan mentor dengan latar belakang keilmuan yang lebih beragam agar dapat menjawab kebutuhan mahasiswa dari berbagai disiplin ilmu.

Bagi mahasiswa, keberadaan Layanan Klinik TA dapat dimanfaatkan sebagai salah satu alternatif penyelesaian berbagai permasalahan akademik, terutama dalam pencarian literatur, penggunaan aplikasi pendukung penelitian, maupun penyusunan karya ilmiah. Semakin optimal pemanfaatan layanan ini, maka semakin besar pula peluang mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir secara tepat waktu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan Klinik TA memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan berbasis kebutuhan pengguna (user centered service). Oleh karena itu, pengembangan layanan secara berkelanjutan menjadi langkah yang penting agar manfaatnya dapat dirasakan oleh lebih banyak mahasiswa Universitas Diponegoro.