



**PENYUSUNAN BUKU PANDUAN LAYANAN
REFERENSI UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN
KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

Alyssa Mutiara Aldrina

NIM. 40020621650103

**PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS
DEPARTEMEN INFORMASI DAN BUDAYA
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

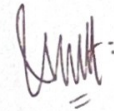
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Alyssa Mutiara Aldrina

NIM : 40020621650103

Tanda Tangan :



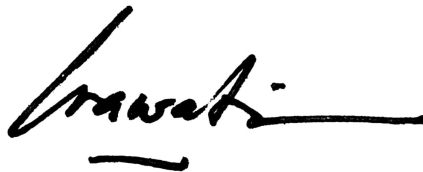
Tanggal : 22 Desember 2025

HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
PENYUSUNAN BUKU PANDUAN LAYANAN REFERENSI UNTUK
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN
KOTA SEMARANG

Oleh:
Alyssa Mutiara Aldrina
40020621650103

Semarang, 22 Desember 2025

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irawati', with a horizontal line underneath.

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alyssa Mutiara Aldrina

NIM : 40020621650103

Program Studi : Informasi dan Humas

Judul Tugas Akhir : Penyusunan Buku Panduan Layanan Referensi untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Perpustakaan Kota Semarang

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

TIM PENGUJI

Ketua Penguji :

Dr. Sri Indrahti, M.Hum.

NIP. 1996602151991032001

Penguji I :

Jazimatul Husna S.IP., M.IP.

NIP. 198204252018072001

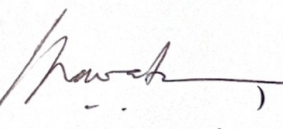
Penguji II :

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

NIP. 198502112019032009

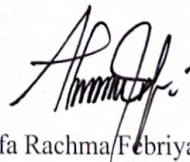
()

()

()

Semarang, 19 Februari 2026

Ketua Program Studi Informasi dan Humas



Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 199202122020122022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“what feels hard today will become strength tomorrow”

PERSEMBAHAN

1. Orang tua tercinta serta keluarga penulis yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa, dan semangat dalam setiap langkah yang penulis jalani, khususnya selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Untuk diri saya sendiri, yang telah berusaha bertahan, belajar sabar, dan terus melangkah meskipun sering merasa lelah dan ragu, hingga akhirnya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kepada seluruh civitas akademika Universitas Diponegoro yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta berbagai pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penyusunan Buku Panduan Layanan Referensi untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Perpustakaan Kota Semarang” dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma IV Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan keterbatasan. Oleh karena itu, terselesaikannya laporan ini tentu tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat, yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik kepada penulis.
3. Ibu Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A., selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir.
4. Ibu Dr. Sri Indrahti, M.Hum. dan Ibu Jazimatul Husna, S.IP., M.IP., selaku dosen penguji, atas saran dan masukan yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta dukungan selama penulis menempuh masa perkuliahan.

6. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta membantu penulis selama proses pengumpulan data.
7. Kedua orang tua penulis, Papa, Mama, dan Kakak penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat terbesar bagi penulis hingga mampu menyelesaikan studi ini.
8. Sahabat penulis, Yosita Adinda, terima kasih atas kebersamaan, waktu, dan kesediaan untuk selalu menemani penulis ke mana pun serta meluangkan waktu dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Dukungan, perhatian, dan kehadiran yang diberikan sangat berarti dan menjadi penguat bagi penulis hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
9. Untuk Calista Putri, terima kasih atas kesediaan untuk terus mendampingi, dukungan, kehadiran, dan perhatian yang diberikan menjadi salah satu hal penting yang membantu penulis bertahan dan menyelesaikan proses ini.
10. Teman-teman Anak Sholeh, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan cerita yang telah dibagikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis serta memberikan pengalaman berharga yang tidak terlupakan.
11. Kepada seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, terima kasih atas pelajaran berharga yang pernah dilalui. Dari proses tersebut, penulis belajar untuk menguatkan diri, bangkit, dan melanjutkan langkah hingga akhirnya mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Walaupun tidak dilalui dengan cepat dan mudah, proses tersebut membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih kuat dan bertahan sampai akhir.
12. Terakhir untuk diri saya sendiri, Alyssa Mutiara Aldrina. Terima kasih karena telah bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun sering merasa lelah, ragu, dan ingin menyerah. Proses yang dijalani memang tidak selalu mudah dan tidak selalu berjalan cepat, namun keberanian untuk terus berusaha akhirnya mengantarkan penulis pada penyelesaian tugas akhir ini. Semoga seluruh proses dan perjuangan yang

telah dilalui dapat menjadi pelajaran serta bekal berharga dalam menghadapi tahapan kehidupan berikutnya.

Semarang, 22 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.5 Luaran	9
1.6 Kebaruan Penelitian.....	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	25
BAB III	28
METODE PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK.....	28
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	28
3.2 Subjek Penelitian	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV	36
PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Perpustakaan kota Semarang	36
4.1.1 Gambaran Umum.....	36

4.1.2 Tugas dan Fungsi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang	38
4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan Kota Semarang	39
4.1.4 Struktur Organisasi	40
4.2 Pelaksanaan Layanan Referensi di Perpustakaan Kota Semarang	40
4.3 Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Referensi.....	41
4.4 Pembuatan Buku Panduan	42
4.4.1 Pembuatan Isi Buku Panduan	44
4.4.2 Pembuatan Desain Isi Buku Panduan	46
4.5 Validasi	52
4.6 Sosialisasi.....	54
4.7 Hasil	57
BAB V	60
PENUTUP	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif (Dokumen Penulis, 2025)	34
Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Semarang (https://arpusda.semarangkota.go.id/ , 2025)	40
Gambar 4.4.2.1 Tampilan beranda canva (Dokumen penulis, 2025)	47
Gambar 4.4.2.2 Cover buku panduan (Dokumen penulis, 2025)	48
Gambar 4.4.2.3 Menambahkan halaman baru (Dokumen penulis, 2025)	48
Gambar 4.4.2.4 Tampilan cover (Dokumen penulis, 2025)	49
Gambar 4.4.2.5 Font yang digunakan (Dokumen penulis, 2025)	49
Gambar 4.4.2.6 Warna font yang digunakan (Dokumen penulis, 2025)	50
Gambar 4.4.2.7 Elemen yang digunakan (Dokumen penulis, 2025)	50
Gambar 4.4.2.8 Warna yang digunakan pada elemen (Dokumen penulis, 2025)	51
Gambar 4.4.2. 9 Penomoran halaman isi buku (Dokumen penulis, 2025)	51
Gambar 4.4.2.10 Tampilan buku panduan secara keseluruhan (Dokumen penulis, 2025)	52
Gambar 4.5.1 Validasi buku panduan oleh pustakawan (Dokumen penulis, 2025)	54
Gambar 4.6.1 Uji coba buku panduan kepada pemustaka (Dokumen penulis, 2025)	56
Gambar 4.6.2 Penyerahan buku panduan kepada pihak perpustakaan (Dokumen penulis, 2025).....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi.....	65
Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data.....	67
Lampiran 3 Surat Balasan.....	68
Lampiran 4 Sertifikat Toefl	69
Lampiran 5 Sertifikat HKI.....	70
Lampiran 6 Buku Panduan Layanan Referensi	71
Lampiran 7 Pertanyaan untuk Pustakawan.....	84
Lampiran 8 Pertanyaan untuk Peserta Magang	86
Lampiran 9 Turnitin.....	88
Lampiran 10 Surat Bebas Plagiasi	89

ABSTRAK

Layanan referensi merupakan salah satu bentuk layanan inti di perpustakaan yang berperan dalam membantu pemustaka memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam praktiknya, pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang belum memiliki pedoman tertulis yang dapat dijadikan acuan bersama bagi pustakawan. Hal tersebut menyebabkan pelaksanaan layanan masih dilakukan berdasarkan kebiasaan kerja masing-masing pustakawan, sehingga belum sepenuhnya terstandar dan berpotensi menimbulkan perbedaan dalam penyampaian informasi kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun sebuah buku panduan layanan referensi yang dapat digunakan sebagai pedoman kerja bagi pustakawan di Perpustakaan Kota Semarang. Buku panduan ini disusun untuk memberikan penjelasan mengenai konsep layanan referensi, peran pustakawan, alur layanan, serta pemanfaatan koleksi referensi secara optimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dan pengembangan dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada layanan referensi, studi pustaka terhadap literatur yang relevan, serta wawancara dengan pustakawan layanan referensi dan peserta magang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa buku panduan layanan referensi yang disusun mampu memberikan arahan yang lebih jelas bagi pustakawan dalam melaksanakan layanan. Berdasarkan pelaksanaan uji coba dan sosialisasi secara langsung di ruang layanan referensi, buku panduan dinilai sesuai dengan kondisi lapangan dan kebutuhan pustakawan. Dengan adanya buku panduan ini, diharapkan pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang dapat berjalan lebih terarah, konsisten, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada pemustaka.

Kata Kunci: *Buku Panduan, Layanan Referensi, Perpustakaan Kota Semarang*

ABSTRACT

Reference services are one of the core services in libraries that play an important role in assisting users in obtaining information according to their needs. In practice, the implementation of reference services at the Semarang City Library has not yet been supported by a written guideline that can be used as a common reference for librarians. As a result, reference services are still carried out based on individual work habits, which causes the services to be less standardized and may lead to differences in the delivery of information to users. This study aims to develop a reference service guidebook that can be used as a working guideline for librarians at the Semarang City Library. The guidebook is designed to provide an explanation of reference service concepts, the role of librarians, service procedures, and the optimal use of reference collections. This research employs a research and development method with a qualitative approach. Data were collected through direct observation of reference services, a literature review of relevant sources, and interviews with reference librarians and internship participants. The results of this study indicate that the developed reference service guidebook provides clearer guidance for librarians in carrying out reference services. Based on the implementation of trials and direct socialization in the reference service area, the guidebook is considered appropriate to the actual conditions and needs of librarians. With the availability of this guidebook, it is expected that reference services at the Semarang City Library can be conducted in a more structured and consistent manner, thereby supporting the improvement of information service quality for library users.

Keywords: *Guidebook, Reference Services, Semarang City Library*