

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoretis

2.1.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep penting dalam administrasi publik dan manajemen organisasi yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu program atau layanan berhasil mencapai tujuan telah ditetapkan. sebuah layanan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai atau mendekati tujuan yang diharapkan. Dengan demikian, efektivitas lebih menekankan pada pencapaian sasaran *goal attainment* dibandingkan dengan penggunaan sumber daya yang dimiliki.

Efektivitas layanan pada dasarnya merujuk pada tingkat keberhasilan suatu layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan perpustakaan, efektivitas tidak hanya diukur dari tersedianya layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Dengan demikian, efektivitas layanan Klinik TA dapat dipahami sebagai kemampuan layanan dalam membantu mahasiswa menyelesaikan tugas akhir secara lebih cepat, tepat, dan berkualitas.

Siagian (2008) menyatakan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan suatu kegiatan, tetapi juga dengan kemampuan suatu organisasi atau program dalam memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai sasaran yang telah direncanakan. Dengan demikian, suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya mampu menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, konsep efektivitas digunakan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan Layanan Klinik TA di UPT Perpustakaan dan Undip Press mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam memberikan

pendampingan dan membantu mahasiswa Sekolah Vokasi program Sarjana Terapan (D4) dalam menyelesaikan tugas akhir.

Dalam penelitian ini, efektivitas dipahami sebagai tingkat keberhasilan Layanan Klinik Tugas Akhir di UPT Perpustakaan dan Undip Press dalam mencapai tujuan penyelenggaraannya, yaitu memberikan pendampingan dan dukungan kepada mahasiswa dalam menghadapi berbagai kebutuhan selama proses penyelesaian tugas akhir. Efektivitas layanan tidak hanya dilihat dari terlaksananya kegiatan sesuai dengan rencana, tetapi juga dari kesesuaian pelaksanaan layanan dengan kebutuhan mahasiswa, manfaat yang diperoleh setelah mengikuti layanan, serta kemampuan layanan dalam mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas tersebut, penelitian ini memanfaatkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pelaksanaan Layanan Klinik Tugas Akhir. Data tersebut digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana layanan dilaksanakan, bentuk pendampingan yang diberikan, manfaat yang dirasakan mahasiswa, serta berbagai kendala dan faktor pendukung yang memengaruhi pelaksanaan layanan. Informasi yang diperoleh dari informan menjadi dasar untuk memahami kondisi pelaksanaan layanan secara lebih mendalam berdasarkan pengalaman dan temuan di lapangan.

Dengan demikian, konsep efektivitas dalam penelitian ini digunakan sebagai landasan untuk menganalisis sejauh mana Layanan Klinik Tugas Akhir telah mencapai tujuan penyelenggaraannya dan memberikan dukungan terhadap proses penyelesaian tugas akhir mahasiswa Sekolah Vokasi program Sarjana Terapan (D4) di UPT Perpustakaan dan Undip Press. Analisis efektivitas tersebut selanjutnya dilakukan dengan menggunakan indikator efektivitas yang relevan untuk melihat keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh.

2.1.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit penunjang akademik yang memiliki peran penting dalam membantu mewujudkan tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Fungsi utamanya tidak hanya sebatas menyediakan koleksi bahan pustaka, tetapi juga

memastikan bahwa informasi yang tersedia dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara optimal oleh sivitas akademika. Bersamaan dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan kebutuhan pengguna, paradigma layanan perpustakaan telah bergeser dari *collection-centered* menjadi *user-centered services*. Dalam pendekatan ini, perpustakaan tidak lagi hanya berfokus pada pengelolaan koleksi, tetapi lebih menekankan pada kebutuhan, perilaku, dan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi. Layanan perpustakaan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka melalui penyediaan akses terhadap koleksi, bantuan penelusuran, serta berbagai bentuk layanan informasi (Fatmawati, 2021).

Implementasi layanan berbasis pengguna di perpustakaan perguruan tinggi diwujudkan melalui berbagai jenis layanan yang lebih interaktif dan edukatif. Layanan referensi, misalnya, tidak hanya membantu pengguna menemukan informasi, tetapi juga memberikan bimbingan dalam menelusuri sumber-sumber yang relevan dan kredibel. Layanan literasi informasi berperan dalam meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi, mengevaluasi sumber, serta menggunakan informasi secara etis dan efektif. Selain itu, layanan konsultasi akademik hadir sebagai bentuk dukungan langsung terhadap kebutuhan akademik mahasiswa, khususnya dalam menghadapi tantangan pembelajaran dan penelitian. Lebih lanjut, layanan pendampingan penulisan ilmiah menjadi salah satu inovasi penting yang membantu mahasiswa dalam memahami struktur, teknik, dan standar penulisan karya ilmiah. Dalam konteks ini, perpustakaan bertransformasi menjadi pusat pembelajaran (*learning center*) yang aktif berkontribusi terhadap keberhasilan akademik mahasiswa. Pendapat ini sejalan dengan pandangan Joan K. Lippincott yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi modern harus mampu mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengembangan keterampilan akademik mahasiswa secara menyeluruh (Prelovskaya et.,al 2022).

Salah satu bentuk konkret dari inovasi layanan berbasis pengguna tersebut adalah Layanan Klinik Tugas Akhir (TA), yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa tingkat akhir. Layanan ini menunjukkan bahwa

perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi, tetapi membantu dalam proses belajar akademik yang lebih kompleks dan spesifik.

2.1.3 Layanan Klinik TA

Layanan Klinik TA merupakan bentuk layanan pendampingan akademik yang diselenggarakan oleh perpustakaan untuk membantu mahasiswa dalam proses penyusunan Tugas Akhir. Layanan ini dirancang sebagai respons terhadap berbagai kendala yang sering dihadapi mahasiswa, seperti kesulitan dalam menemukan referensi yang relevan, kurangnya pemahaman tentang teknik penulisan ilmiah, serta keterbatasan dalam penggunaan alat bantu akademik. Oleh karena itu, Layanan Klinik TA hadir sebagai solusi yang bersifat praktis, aplikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Secara operasional, Layanan Klinik TA mencakup berbagai bentuk pendampingan yang komprehensif. Bimbingan pencarian literatur ilmiah menjadi salah satu aspek utama, di mana mahasiswa dibantu untuk mengakses dan menelusuri sumber informasi yang berkualitas melalui berbagai database ilmiah dan repository institusi. Selain itu, layanan ini juga mencakup pelatihan penggunaan database dan repository digital, yang memungkinkan mahasiswa untuk memanfaatkan sumber daya elektronik secara maksimal. Dalam aspek teknis penulisan, mahasiswa diberikan pendampingan terkait manajemen referensi menggunakan perangkat lunak seperti Mendeley atau Zotero, sehingga proses sitasi dan penyusunan daftar pustaka dapat dilakukan secara sistematis dan sesuai standar akademik. Layanan ini juga mencakup pembekalan teknik penulisan ilmiah yang meliputi struktur penulisan, gaya bahasa akademik, serta penyusunan argumen yang logis dan sistematis. Tidak kalah penting, konsultasi terkait plagiarisme dan sitasi menjadi bagian integral dari layanan ini, guna memastikan bahwa karya ilmiah yang dihasilkan memenuhi prinsip orisinalitas dan etika akademik.

Secara teoretis, Layanan Klinik TA dapat dikategorikan sebagai bagian dari *academic support services*, yaitu layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan akademik mahasiswa secara langsung melalui intervensi yang terstruktur. Namun demikian, efektivitas layanan ini tidak bersifat otomatis, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci. Kompetensi pustakawan,

misalnya, menjadi faktor penting karena menentukan berapa besar efektivitas bimbingan yang diberikan. Aksesibilitas layanan juga berperan dalam menentukan sejauh mana mahasiswa dapat memanfaatkan layanan tersebut, baik dari segi waktu, lokasi, maupun kemudahan prosedur. Selain itu, tingkat pemanfaatan oleh mahasiswa mencerminkan kesadaran dan kebutuhan pengguna terhadap layanan ini. Terakhir, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor penentu utama, karena layanan yang tidak relevan dengan kebutuhan mahasiswa cenderung tidak dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, efektivitas Layanan Klinik TA merupakan hasil dari interaksi antara kualitas layanan dan respons pengguna terhadap layanan tersebut.

2.1.4 Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa

Penyelesaian tugas akhir menjadi salah satu indikator utama untuk mengetahui apakah studi mahasiswa di perguruan tinggi berhasil atau tidak. Proses ini tidak hanya menunjukkan kemampuan belajar mahasiswa, tetapi juga menunjukkan tingkat kemandirian, ketekunan, dan kemampuan dalam mengintegrasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa studi. Tugas akhir umumnya disusun melalui serangkaian tahapan yang sistematis, dimulai dari penentuan topik penelitian yang relevan dan memiliki kontribusi ilmiah, dilanjutkan dengan pengumpulan referensi sebagai landasan teoritis, kemudian proses penulisan karya ilmiah yang terstruktur, tahap revisi melalui bimbingan dengan dosen pembimbing, hingga akhirnya pelaksanaan ujian akhir sebagai bentuk evaluasi terhadap keseluruhan proses yang telah dilalui.

Dalam praktiknya, penyelesaian tugas akhir dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Kemampuan akademik mahasiswa menjadi faktor internal yang menentukan ketepatan dan kecepatan penyelesaian tugas akhir. Ketersediaan sumber informasi juga memiliki peran penting, karena keterbatasan akses terhadap referensi dapat menghambat proses penelitian. Dukungan institusi, termasuk dari dosen pembimbing dan fasilitas akademik, turut mempengaruhi kelancaran proses penyusunan tugas akhir. Selain itu, motivasi individu menjadi faktor psikologis yang menentukan tingkat komitmen dan ketekunan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir.

Dalam konteks penelitian ini, Layanan Klinik TA diposisikan sebagai faktor eksternal yang memiliki potensi untuk mempengaruhi proses penyelesaian tugas akhir secara signifikan. Melalui berbagai bentuk pendampingan yang diberikan, layanan ini diharapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi mahasiswa, sehingga menjadikan proses penyusunan tugas akhir menjadi lebih terarah, efisien, dan berkualitas. Dengan demikian, keberadaan Layanan Klinik TA tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap layanan perpustakaan, tetapi juga sebagai intervensi strategis dalam meningkatkan tingkat keberhasilan dan ketepatan waktu penyelesaian tugas akhir mahasiswa.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai efektivitas layanan perpustakaan telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks penelitian. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas layanan dapat menciptakan layanan yang berkualitas.

Pertiwi dkk. (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *"Dampak Layanan Klinik Tugas Akhir Perpustakaan terhadap Kelulusan Mahasiswa Undip Tahun 2023"* bertujuan untuk mengetahui dampak penyelenggaraan Layanan Klinik Tugas Akhir terhadap penyelesaian tugas akhir dan kelulusan mahasiswa Universitas Diponegoro. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan sampel mahasiswa yang mengikuti Layanan Klinik Tugas Akhir pada tahun 2023. Data dikumpulkan melalui instrumen survei untuk mengetahui pengalaman dan persepsi peserta terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir memberikan dampak positif terhadap penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Layanan yang diselenggarakan secara fleksibel, baik melalui konsultasi daring, tatap muka, maupun tutorial kelas, dinilai mampu membantu mahasiswa mengatasi berbagai kendala dalam proses penelitian, penelusuran informasi, penyusunan karya ilmiah, hingga meningkatkan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.

Diah Sa'adiah (2025) dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Layanan Informasi Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten selama Pandemi COVID-19" bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan informasi yang

diselenggarakan secara daring oleh Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada saat pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan observasi terhadap berbagai platform digital perpustakaan, meliputi OPAC, repositori institusi, layanan e-book, dan e-journal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan informasi ke dalam bentuk digital mampu meningkatkan aksesibilitas informasi akademik bagi pemustaka meskipun layanan tatap muka dibatasi. Namun demikian, efektivitas layanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya fitur penelusuran informasi serta masih rendahnya literasi digital sebagian pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi layanan digital perlu terus dikembangkan agar pengalaman pengguna dalam mengakses informasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Zohriah (2017) dalam penelitiannya yang berjudul *"Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah"* bertujuan untuk mengkaji konsep efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah serta bagaimana layanan perpustakaan dapat mendukung proses pembelajaran dan menjadi pusat literasi informasi di lingkungan sekolah. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (library research) dengan menganalisis berbagai literatur mengenai efektivitas, pelayanan, dan perpustakaan sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem pelayanan yang diterapkan, ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, kompetensi pustakawan, serta kemudahan akses terhadap sumber informasi. Penelitian ini juga menegaskan bahwa perpustakaan yang efektif adalah perpustakaan yang mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga mendorong tingginya tingkat kunjungan dan pemanfaatan koleksi sebagai sumber belajar.

Albanese dan Fena (2021) dalam penelitiannya yang berjudul *Bridging Boundaries: Perceived Roles of Librarians and Writing Center Tutors in Supporting Student Research Writing* mengkaji kolaborasi antara pustakawan dan tutor pusat penulisan di Stony Brook University dalam membantu mahasiswa menyelesaikan penelitian dan penulisan akademik. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus melalui program *After Hours Research and Writing Help*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antara pustakawan, tutor, dan mahasiswa senior mampu meningkatkan efektivitas layanan pendampingan akademik, membantu mahasiswa dalam pencarian referensi, penyusunan sitasi, serta pengembangan struktur tulisan ilmiah. Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas layanan pendampingan akademik perpustakaan.

Disisi Lain, Kusmaladewi, Halim, dan Asdar (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *Efektivitas Penyelenggaraan Klinik Ujian dan Lokakarya Penugasan Berbasis Online Bagi Mahasiswa Baru dari Universitas Terbuka* menganalisis efektivitas implementasi layanan pendampingan akademik berbasis daring pada mahasiswa baru di UPBJJ Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik dokumentasi pada 12 rayon mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan berada pada kategori rerata dengan capaian sebesar 78,87%, yang menunjukkan bahwa layanan cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap indikator klinik ujian dan workshop tugas. Penelitian ini relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas efektivitas layanan pendampingan akademik bagi mahasiswa.

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya research gap yang menjadi dasar penting bagi penelitian ini. Secara umum, penelitian-penelitian sebelumnya membahas mengenai layanan perpustakaan dan layanan pendampingan akademik telah banyak dilakukan sebagai faktor penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna, mempermudah akses informasi, serta mendukung keberhasilan akademik mahasiswa. Namun, terdapat perbedaan mendasar pada fokus kajian, objek, subjek, indikator penilaian, dan konteks layanan yang diteliti.

Penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada layanan perpustakaan secara umum, fungsi layanan digital, kolaborasi pendampingan akademik, serta layanan berbasis daring bagi mahasiswa baru, sedangkan penelitian ini secara khusus berfokus pada efektivitas layanan Klinik TA di UPT Perpustakaan dan Undip Press dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa tingkat akhir.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir di

UPT Perpustakaan dan Undip Press menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan mengatasi kesenjangan tersebut dengan menggali secara mendalam bagaimana layanan dilaksanakan, ketercapaian tujuan layanan, serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di perpustakaan perguruan tinggi, terutama dalam mendukung proses pendampingan tugas akhir.

2.3. Kerangka Pemikiran

Penyelesaian tugas akhir merupakan salah satu tahapan akademik yang memerlukan kemampuan mahasiswa dalam mencari, mengelola, dan memanfaatkan berbagai sumber informasi ilmiah. Dalam praktiknya, tidak sedikit mahasiswa yang mengalami kendala dalam proses penyelesaian tugas akhir, baik terkait penelusuran referensi, penggunaan basis data ilmiah, pengelolaan sitasi, maupun penyusunan daftar pustaka. Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, UPT Perpustakaan dan Undip Press menyediakan Layanan Klinik Tugas Akhir sebagai layanan konsultasi akademik bagi mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Untuk mengkaji efektivitas layanan tersebut, penelitian ini menerapkan teori efektivitas Campbell yang terdiri atas lima indikator, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pengguna, pencapaian tujuan, serta Ketersediaan Sumber Daya Pendukung. Lima indikator tersebut digunakan sebagai acuan dalam menggali informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut penjelasan dari kelima indikator tersebut:

1. Keberhasilan Program

Indikator ini menggambarkan sejauh mana pelaksanaan Layanan Klinik Tugas Akhir telah berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah direncanakan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press. Keberhasilan program dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan, bentuk layanan yang diberikan, materi pendampingan, serta kesesuaian antara program dengan kebutuhan mahasiswa.

2. Keberhasilan Sasaran

Indikator ini menjelaskan sejauh mana sasaran program telah tercapai, yaitu mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir memperoleh manfaat sesuai tujuan layanan.

3. Kepuasan terhadap Program

Dimensi kepuasan menunjukkan bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Namun dalam penelitian kualitatif deskriptif indikator tersebut sebaiknya dioperasionalkan menjadi fokus analisis yang lebih konkret yaitu pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap layanan.

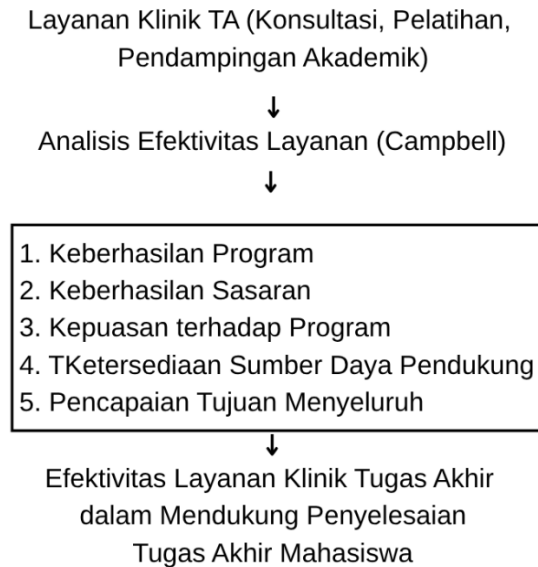
4. Ketersediaan Sumber Daya Pendukung

Dimensi ini melihat keseimbangan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh. Namun dalam penelitian kualitatif deskriptif indikator tersebut sebaiknya dioperasionalkan menjadi fokus analisis yang lebih konkret yaitu ketersediaan sumber daya

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dimensi terakhir menggambarkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Peneliti akan melihat apakah seluruh komponen layanan mampu mendukung tujuan utama penyelenggaraan Klinik Tugas Akhir, yaitu membantu mahasiswa dalam proses penyelesaian tugas akhir. Pencapaian tujuan menyeluruh akan dianalisis melalui hasil sintesis dari seluruh dimensi efektivitas sebelumnya sehingga diperoleh gambaran mengenai tingkat efektivitas layanan secara komprehensif.

Hasil analisis berdasarkan indikator-indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelaksanaan Layanan Klinik Tugas Akhir, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UPT Perpustakaan dan Undip Press dalam meningkatkan kualitas Layanan Klinik Tugas Akhir sehingga mampu mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa secara lebih optimal.



Gambar 2. 3. Kerangka Pemikiran

(Sumber: Data Pribadi Penulis, 2026)

Hasil analisis dari setiap dimensi kemudian disintesiskan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir. Dari gambaran tersebut dapat diketahui sejauh mana layanan yang diselenggarakan oleh UPT Perpustakaan dan Undip Press telah berperan dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa, baik melalui peningkatan kemampuan penelusuran informasi, pemanfaatan sumber referensi ilmiah, penggunaan perangkat manajemen sitasi, maupun penyelesaian kendala akademik yang dihadapi mahasiswa selama proses penyusunan tugas akhir.