

Kepuasan Pemustaka Terhadap Penerapan Layanan Malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES)

Mailananda Nurhantari¹, Jazimatul Husna²

¹Universitas Diponegoro, Indonesia

²Universitas Diponegoro, Indonesia

DOI:

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Disubmit 01 Juli 2025

Direvisi 03 Juli 2025

Disetujui 23 Juli 2025

Keywords:

User Satisfaction; Night Service; Library; Servqual Theory; UNNES.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang (UNNES) berdasarkan lima dimensi dalam teori *servqual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Layanan malam merupakan inovasi baru yang diterapkan sejak Oktober 2024 sebagai respon terhadap kebutuhan mahasiswa akan akses ruang belajar yang lebih fleksibel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan yang aktif menggunakan layanan malam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan malam perpustakaan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pemustaka, namun peningkatan perlu dilakukan secara strategis, khususnya dalam hal perluasan akses layanan, penambahan pustakawan, dan penguatan sistem keamanan. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Abstract

This study aims to analyze library user's satisfaction with the implementation of night service at Rumah Ilmu Library of Semarang State University (UNNES) based on five dimensions in servqual theory, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Night service is a new innovation implemented since October 2024 as a response to student's needs for more flexible access to study space. This research uses a descriptive qualitative approach with purposive sampling technique. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation of ten informants who actively use night services. The results showed that the implementation of library night services had a positive impact on user satisfaction, but improvements need to be made strategically, especially in terms of expanding service access, adding librarians, and strengthening security systems. This research is expected to be a reference in developing library services that are more responsive and oriented to user needs.

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran memiliki peran penting dalam mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di lingkungan perguruan tinggi. Di era transformasi digital dan peningkatan mobilitas akademik, perpustakaan dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang fleksibel terhadap kebutuhan sivitas akademika. Salah satu bentuk inovasi layanan yang mulai diadopsi oleh berbagai perpustakaan di Indonesia adalah layanan malam, yaitu perpanjangan jam operasional perpustakaan hingga malam hari sebagai respon terhadap meningkatnya kebutuhan ruang belajar yang lebih fleksibel. Penerapan layanan malam perpustakaan telah banyak dilakukan di luar negeri, bahkan sejak tahun 1970-an oleh beberapa institusi anggota *Association of Research Libraries* (ARL). Di Indonesia, beberapa perpustakaan publik dan akademik telah mulai menginisiasi layanan serupa, seperti Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi Sastra HB Jassin yang mencatat peningkatan signifikan jumlah pengunjung semenjak layanan malam diterapkan.

Sejalan dengan fenomena tersebut, Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES mulai menerapkan layanan malam sejak Oktober 2024. Sebelumnya, jam operasional perpustakaan hanya berlangsung hingga pukul 16.00 WIB di hari Senin sampai Kamis, dan hingga pukul 14.30 WIB di hari Jumat. Kini, layanan diperpanjang hingga pukul 20.00 WIB pada hari kerja. Inovasi ini merupakan bentuk respons institusional terhadap aspirasi mahasiswa akan akses ruang belajar yang lebih luas dan waktu belajar yang lebih fleksibel di luar jam perkuliahan.

Namun, inovasi layanan ini tentu tidak terlepas dari tantangan implementasi, terutama pada aspek kepuasan pemustaka. Dalam konteks pelayanan, kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah layanan. Menurut teori *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana kelima dimensi ini diterapkan dan dirasakan oleh pemustaka dalam konteks layanan malam di perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan evaluasi menyeluruh serta rekomendasi strategis dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

METODE

Penulisan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu dengan mencari makna dari hasil data yang telah dikumpulkan, dan menekankan pada analisis sumber sebagai proses untuk menetapkan validitas data. Proses pengumpulan data penelitian ini melalui kegiatan observasi dan wawancara mendalam dengan pemustaka untuk menggali informasi yang kemudian diolah dan dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 komponen utama, yaitu reduksi data, display data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Metode ini dinilai paling relevan karena memungkinkan penulis menggali fenomena sosial secara kontekstual dengan sudut pandang partisipan sebagai sumber utama data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Namun, kepuasan tersebut bervariasi ketika dianalisis menggunakan lima dimensi dalam teori *servqual* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).

1. Penerapan Layanan Malam

Penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan langkah inovatif dalam menyesuaikan layanan perpustakaan dengan kebutuhan sivitas akademika yang semakin fleksibel. Inovasi ini mulai diterapkan pada Oktober 2024 sebagai bentuk respons terhadap aspirasi mahasiswa akan kebutuhan akses ruang belajar dengan waktu yang lebih lama dan fleksibel guna mendukung aktivitas akademik di luar jam perkuliahan.

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan, penerapan layanan malam telah berjalan secara fungsional meskipun masih terbatas pada aspek layanan dan ruang baca yang dapat diakses pemustaka. Selama layanan malam berlangsung, pemustaka hanya dapat menggunakan ruang baca di lantai 1, 4, dan 5. Layanan *online* maupun *offline* seperti layanan sirkulasi, repository, dan layanan digital lainnya hanya tersedia hingga pukul 16.00 WIB. Hal ini menandakan bahwa penerapan layanan malam masih berfokus pada penyediaan ruangan dan belum sepenuhnya terfokus pada akses layanan informasi.

Kebijakan perpustakaan terkait pembatasan akses ruang baca dan layanan di malam hari, disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah pustakawan yang

bertugas maupun petugas keamanan yang tersedia di malam hari. Meskipun demikian, persepsi pemustaka terhadap layanan malam tergolong positif. Informan menyebutkan bahwa ruang baca saat malam hari lebih tenang dan kondusif, pencahayaannya baik, dan suhu ruangan nyaman, selain itu, pustakawan yang bertugas di malam hari juga dinilai tetap profesional dan ramah,

Secara keseluruhan, penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan upaya progresif dalam mendekatkan layanan informasi kepada pemustaka. Namun demikian, efektivitas layanan ini masih perlu diperkuat melalui strategi-strategi operasional yang mencakup penambahan pustakawan yang bertugas di malam hari, perluasan akses ruang baca dan layanan, serta penguatan sistem keamanan.

2. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dari hasil wawancara, hampir seluruh informan menilai bahwa sarana dan prasarana perpustakaan pada saat layanan malam berlangsung sudah memadai untuk menunjang aktivitas belajar di malam hari. Ruang baca yang bersih, pencahayaan yang cukup terang, suhu ruang yang nyaman, serta penampilan pustakawan yang profesional menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan fisik. Kondisi ini sejalan dengan Lovelock dan Wirtz (2011), yang menyatakan bahwa lingkungan fisik layanan memainkan peran penting dalam menciptakan persepsi awal pengguna sebelum terjadi interaksi layanan. Suasana yang tenang dan tidak ramai saat malam hari juga dinilai mendukung produktivitas belajar mandiri pemustaka.

3. Dimensi Reliability (Keandalan) dan Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung, pada dimensi keandalan dan daya tanggap pada saat layanan malam berlangsung dinilai belum optimal. Informan menyatakan bahwa mereka jarang melihat pustakawan berjaga di malam hari dan layanan *online* maupun *offline*, seperti layanan sirkulasi hanya beroperasi sampai pukul 16.00 WIB. Keterbatasan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pemustaka terhadap akses informasi dengan realitas operasional yang berjalan. Hal ini menguatkan pandangan Tjiptono (2012), bahwa keandalan layanan berkaitan dengan konsistensi perpustakaan dalam memenuhi janji layanan secara akurat dan tepat waktu.

Selain itu, minimnya jumlah pustakawan yang bertugas di malam hari berdampak pada keterbatasan bantuan langsung yang dapat diberikan kepada pemustaka, terutama jika terjadi kendala teknis atau kebutuhan informasi mendesak. Respons cepat dan kesiapan membantu menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan pemustaka.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dari hasil wawancara, sebagian besar informan yang merupakan pemustaka merasa aman saat menggunakan layanan malam, informan mendapati keberadaan kamera pengawas dan petugas keamanan yang berjaga. Selain itu, informasi yang disampaikan pustakawan dianggap jelas dan mudah dipahami. Aspek ini memperkuat argumen Lovelock dan Wirtz (2011), yang menyatakan bahwa rasa aman dan kepercayaan terhadap pustakawan merupakan fondasi dalam membentuk loyalitas pengguna, terutama di layanan publik seperti perpustakaan.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati tercermin dari sikap pustakawan yang tetap ramah, peduli, dan memberikan kemudahan akses informasi kepada pemustaka. Dari hasil wawancara, beberapa informan menyebutkan bahwa pustakawan bersedia membantu saat pemustaka mengalami kendala. Hal ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal tetap terjaga meskipun dalam keterbatasan jumlah pustakawan. Namun demikian, untuk memastikan bahwa dimensi empati dapat terealisasi dengan maksimal, perlu adanya distribusi kehadiran pustakawan di setiap titik layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES merupakan bentuk respons terhadap kebutuhan pemustaka, khususnya mahasiswa akan akses ruang belajar yang lebih fleksibel. Evaluasi berdasarkan lima dimensi dalam teori *servqual* menunjukkan bahwa secara umum, layanan malam telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pemustaka dan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan malam di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES telah menciptakan nilai tambah dalam pelayanan informasi akademik, tetapi masih dibutuhkan peningkatan pada aspek sumber daya manusia, perluasan layanan dan akses ruang baca, peningkatan sistem keamanan, serta sistem pendukung lainnya untuk mewujudkan layanan malam perpustakaan yang optimal, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajala, I. O., et al. (2014). *Extended Hours in Academic Libraries: The Experiences of Three Public Universities in South Western Nigeria*. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(4), 165–172.
- Chorida, L. A., & Ati, S. (2012). Kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di kantor arsip dan perpustakaan kabupaten klaten. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 13-19.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Rohmiyati, Y. (2018). Optimalisasi perpustakaan dengan layanan jam malam. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 2(3), 325-336.
- Shadrina, R. (2019). *Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).