



JURNAL PADAMU NEGERI

Halaman Jurnal: <https://journal.smartpublisher.id/index.php/jpn>

Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.smartpublisher.id/>



DOI: <https://doi.org/10.69714/r7ecbz10>

EFEKTIVITAS LAYANAN KLINIK TA DALAM MENDUKUNG PENYELESAIAN TUGAS AKHIR MAHASISWA DI UPT PERPUSTAKAAN DAN UNDIP PRESS

Valiant Sabilillah Ramadhani^{a*}, Jazimatul Husna^b

^a Sekolah Vokasi / Informasi dan Humas; valiantsr9@gmail.com, Universitas Diponegoro;
Jl. Prof. Soedarto, S.H., Semarang, Jawa Tengah

^b Sekolah Vokasi / Informasi dan Humas; jazimatulhusna@lecturer.undip.ac.id, Universitas Diponegoro;
Jl. Prof. Soedarto, S.H., Semarang, Jawa Tengah

* Penulis Korespondensi: Valiant Sabilillah Ramadhani

ABSTRACT

Completing a final project is a crucial stage in a student's academic journey, yet the process often presents various challenges—such as difficulties in finding references, understanding scientific writing techniques, managing citations, and effectively utilizing academic information resources. To address these issues, the Diponegoro University Library and Undip Press have introduced the Final Project Clinic Service as a form of academic support. This study aims to analyze the effectiveness of the Final Project Clinic Service in facilitating the completion of students' final projects. A qualitative, descriptive research approach was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The study involved five informants: two mentors from the Final Project Clinic Service and three students who had utilized the service on more than two occasions. Service effectiveness was evaluated based on Campbell's five indicators: program success, target achievement, satisfaction with the program, availability of supporting resources, and overall goal attainment. The findings indicate that the Final Project Clinic Service has operated effectively in supporting students with their final projects. Mentors and students reported that the program was conducted in a structured manner aligned with its objectives, offering guidance that covered literature searches, the use of e-resources, reference management, scientific writing techniques, citation practices, and the use of supporting software such as Mendeley and Zotero. Regarding the target audience, the service successfully met the students' needs.

Keywords: *Effectiveness; Final Project Clinic Service; Library; Final Project; Campbell.*

Abstrak

Penyelesaian Tugas Akhir merupakan salah satu tahapan penting dalam proses akademik mahasiswa yang dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan menemukan referensi, memahami teknik penulisan ilmiah, mengelola sitasi, serta memanfaatkan sumber informasi akademik. UPT Perpustakaan dan Undip Press Universitas Diponegoro menghadirkan Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) sebagai bentuk layanan pendampingan akademik untuk membantu mahasiswa mengatasi berbagai kendala tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan Klinik Tugas Akhir (TA) dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam melakukan observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari 5 orang, yaitu 2 orang mentor layanan Klinik Tugas Akhir (TA) dan 3 mahasiswa yang pernah menggunakan layanan lebih dari 2 kali. Efektivitas layanan dianalisis berdasarkan lima indikator Campbell, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, ketersediaan sumber daya pendukung, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) telah berjalan secara efektif dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Mentor dan mahasiswa menyatakan bahwa pelaksanaan program telah berlangsung secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan layanan, dengan bentuk

pendampingan yang meliputi pencarian literatur, pemanfaatan e-resources, manajemen referensi, teknik penulisan ilmiah, sitasi, serta penggunaan aplikasi pendukung seperti Mendeley dan Zotero. Dari aspek sasaran, layanan telah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci: Efektivitas; Layanan Klinik TA; Perpustakaan; Tugas Akhir; Campbell.

1. PENDAHULUAN

Penyelesaian Tugas Akhir (TA) merupakan salah satu tahap krusial dalam perjalanan akademik mahasiswa di perguruan tinggi. Namun, dalam prakteknya, banyak mahasiswa mengalami berbagai kendala seperti kesulitan dalam menemukan referensi yang relevan, kurangnya pemahaman terkait teknik penulisan ilmiah, hingga hambatan dalam proses publikasi karya ilmiah. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan penyelesaian studi yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kelulusan tepat waktu. Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, UPT Perpustakaan dan Undip Press menghadirkan layanan inovatif berupa Klinik Tugas Akhir (TA). Layanan ini dirancang untuk memberikan pendampingan kepada mahasiswa dalam proses penyusunan Tugas Akhir, mulai dari pencarian literatur, pengelolaan referensi, hingga konsultasi penulisan ilmiah.

Meskipun demikian, keberadaan suatu layanan belum tentu menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berjalan secara efektif. Efektivitas suatu layanan diukur tidak hanya dari terselenggaranya program, namun juga dilihat dari seberapa jauh tujuan layanan dapat tercapai sesuai kebutuhan pengguna. Dalam konteks layanan Klinik Tugas Akhir (TA), efektivitas dapat dilihat dari kemampuan layanan dalam membantu mahasiswa mengatasi permasalahan penyusunan tugas akhir, kemudahan memperoleh layanan, kualitas pendampingan yang diberikan pustakawan, kesesuaian materi konsultasi dengan kebutuhan mahasiswa, serta manfaat layanan terhadap proses penyelesaian Tugas Akhir.

Berdasarkan publikasi UPT Perpustakaan dan Undip Press, layanan Klinik Tugas Akhir (TA) terus mengalami pengembangan baik dari sisi jenis layanan maupun mekanisme pelaksanaannya. Namun demikian, informasi yang tersedia masih lebih banyak menggambarkan bentuk kegiatan, jadwal layanan, serta dokumentasi pelaksanaan program. Publikasi tersebut belum memberikan gambaran secara mendalam mengenai bagaimana pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan, bagaimana pandangan pustakawan terhadap pelaksanaan layanan, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas layanan, serta sejauh mana layanan tersebut benar-benar memberikan kontribusi terhadap penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Kondisi tersebut membuka ruang bagi penelitian yang mengkaji efektivitas layanan dari perspektif para pelaksana maupun pengguna layanan secara langsung.

Penelitian terdahulu mengenai layanan Klinik Tugas Akhir di UPT Perpustakaan dan Undip Press umumnya lebih menitikberatkan pada dampak program terhadap peningkatan kelulusan mahasiswa atau menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kepuasan pengguna. Pendekatan tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan atau hubungan antar variabel [1], tetapi belum mampu menjelaskan secara mendalam proses pelaksanaan layanan, pengalaman mahasiswa selama mengikuti layanan, bentuk pendampingan yang diberikan pustakawan, serta berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif menjadi relevan karena dimana peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan layanan Klinik Tugas Akhir (TA) melalui pengalaman langsung para informan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan sebagai teknik untuk menggali persepsi, pengalaman dan penilaian mahasiswa maupun pustakawan terhadap pelaksanaan layanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi antara pustakawan dengan mahasiswa, serta kondisi pelaksanaan layanan. Dokumentasi sebagai data pendukung berupa pedoman layanan, laporan kegiatan, dokumentasi program, maupun publikasi resmi UPT Perpustakaan dan Undip Press.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. 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 Tugas Akhir (TA) dapat dipahami sebagai kemampuan layanan dalam membantu mahasiswa menyelesaikan tugas akhir secara lebih cepat, tepat, dan berkualitas. Siagian mengatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Definisi ini menegaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi menghasilkan hasil sesuai sasaran yang telah direncanakan.

2.2. 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. Menurut *International Federation of Library Associations and Institutions*, perpustakaan perguruan tinggi modern dituntut untuk menyediakan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan mendukung proses pembelajaran serta penelitian secara aktif [2].

2.3. Layanan Klinik Tugas Akhir (TA)

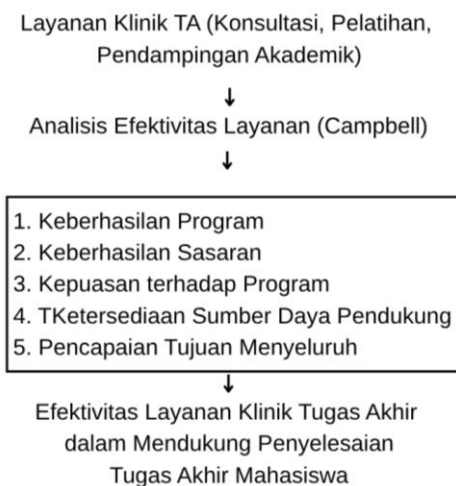
Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) merupakan bentuk layanan pendampingan akademik yang diselenggarakan oleh perpustakaan untuk membantu mahasiswa dalam proses penyusunan Tugas Akhir. Layanan ini dirancang sebagai respons terhadap berbagai kendala yang sering dihadapi mahasiswa, seperti kesulitan dalam menemukan 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.

2.4. Penyesuaian 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.

2.5. Kerangka Pemikiran

Hasil analisis berdasarkan indikator-indikator pada kerangka pemikiran 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 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Data Penelitian Penulis

Hasil analisis dari setiap dimensi kemudian disintesis 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

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami efektivitas layanan Klinik Tugas Akhir (TA) dalam mendukung penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Objek penelitian adalah layanan Klinik TA di UPT Perpustakaan dan Undip Press Universitas Diponegoro, sedangkan subjek penelitian adalah mahasiswa yang pernah menggunakan layanan Klinik Tugas Akhir (TA) lebih dari 2 kali serta pustakawan atau pengelola layanan. Pemilihan subjek dilakukan secara purposif berdasarkan pengalaman langsung dengan layanan dan relevansi informasi terhadap fokus penelitian. Fokus penelitian meliputi efektivitas layanan Klinik Tugas Akhir (TA), mekanisme pelayanan, bentuk pendampingan, kemudahan akses, respons petugas, kompetensi pendamping, pencarian referensi, penyusunan sitasi, serta faktor yang membantu dan menghalangi penyelenggaraan layanan. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen, arsip, SOP, dan literatur ilmiah yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara berlangsung secara *semi-structured* untuk menggali pengalaman dan persepsi informan, observasi dilakukan dengan mengamati pelaksanaan layanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperkuat data penelitian. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman melalui tiga tahapan yaitu pemilihan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [3]. Uji validitas data dilakukan melalui triangulasi, *member check*, dan ketekunan pengamatan. Triangulasi dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, *member check* dilakukan dengan mengkonfirmasi kembali data kepada informan, sedangkan ketekunan pengamatan dilakukan secara berkesinambungan. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk meningkatkan kredibilitas data terkait efektivitas layanan Klinik Tugas Akhir (TA)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. 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 Tugas Akhir (TA), diketahui bahwa layanan ini telah berjalan sesuai dengan rencana sejak pertama kali dilaksanakan

pada tahun 2023, berdasarkan data UPT perpustakaan dan Undip press dari tahun 2023 hingga 2026 saat ini jumlah mahasiswa yang telah memanfaatkan layanan tersebut telah mencapai lebih dari 500 mahasiswa. Pak Sugeng menjelaskan bahwa munculnya layanan Klinik Tugas Akhir (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 Tugas Akhir (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 program juga didukung oleh tiga orang mentor yang memiliki kompetensi pada bidang yang berbeda, yaitu *e-resources*, penulisan karya ilmiah, serta manajemen referensi. Hal ini memungkinkan mahasiswa memperoleh materi sesuai kebutuhan penyusunan tugas akhirnya. 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 mahasiswa juga menunjukkan bahwa program telah berjalan dengan baik. Seluruh informan menyatakan bahwa layanan Klinik Tugas Akhir (TA) memberikan manfaat nyata dalam membantu penyusunan tugas akhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan program telah berhasil memenuhi fungsi yang direncanakan sejak awal. Dengan demikian, berdasarkan indikator keberhasilan program menurut Campbell, dapat disimpulkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) telah berjalan secara efektif karena memiliki tujuan yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang terstruktur, tenaga pendamping yang kompeten, serta mampu memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa, meskipun masih terdapat kendala pada tingkat kehadiran peserta.

4.2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran dalam penelitian ini berkaitan dengan sejauh mana layanan berhasil menjangkau dan memberikan manfaat kepada kelompok sasaran, yaitu mahasiswa yang sedang menyusun 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 Tugas Akhir (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 Tugas Akhir (TA). Temuan ini menunjukkan bahwa sasaran layanan telah tepat karena peserta yang mengikuti Klinik Tugas Akhir (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 Tugas Akhir (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. Kepuasan terhadap Program

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Klinik Tugas Akhir (TA) tergolong tinggi. Hal ini terlihat dari pernyataan Nayaka Jati Riyono 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 Tugas Akhir (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.

4.4. ketersediaan sumber daya pendukung / 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, *Artificial Intelligence*, 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 Tugas Akhir (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.

4.5. 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 Tugas Akhir (TA). Mereka mengusulkan adanya kerja sama dengan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Himpunan Mahasiswa, maupun fakultas dalam menyebarluaskan 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.

4.6. Hasil Implikasi 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 Tugas Akhir (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.

4.6.1. 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 (TA).

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 pelayanan 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.

4.6.2. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir (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 Tugas Akhir (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.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) dalam Mendukung Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa di UPT Perpustakaan dan Undip Press, yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan indikator efektivitas menurut Campbell, dapat disimpulkan bahwa Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) telah berjalan secara efektif dalam mendukung mahasiswa menyelesaikan tugas akhir. Efektivitas tersebut tercermin dari ketercapaian lima indikator yang meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) telah mampu menjalankan fungsi utamanya sebagai layanan pendampingan akademik bagi mahasiswa Universitas Diponegoro. Materi yang diberikan, seperti pencarian artikel ilmiah melalui *database* elektronik, penggunaan aplikasi Mendeley dan Zotero, teknik sitasi, penulisan karya ilmiah, hingga pemanfaatan *Artificial Intelligence*, sesuai dengan permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

Mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh mentor, yang dinilai mampu menjelaskan materi, responsif terhadap pertanyaan, serta memberikan solusi sesuai permasalahan mahasiswa. Sumber daya berupa mentor yang kompeten, fasilitas perpustakaan, sistem pendaftaran daring, dan materi pendampingan juga telah dimanfaatkan secara optimal sehingga menghasilkan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mahasiswa dalam menyusun tugas akhir. Tujuan utama penyelenggaraan Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) telah tercapai karena layanan mampu membantu mahasiswa mengatasi berbagai kendala dalam penyusunan tugas akhir sehingga proses penelitian menjadi lebih terarah, sistematis, dan efisien. Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu dikembangkan, meliputi peningkatan publikasi layanan, penambahan frekuensi pelaksanaan, penyediaan layanan secara *hybrid* melalui kombinasi konsultasi luring dan daring, serta penambahan jumlah mentor sesuai dengan bidang keilmuan yang lebih beragam. Secara keseluruhan, Layanan Klinik Tugas Akhir (TA) telah berjalan secara efektif dan dapat dipertahankan serta terus dikembangkan sebagai salah satu inovasi layanan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pertiwi *et al.*, “Dampak Layanan Klinik Tugas Akhir Perpustakaan terhadap Kelulusan Mahasiswa Undip Tahun 2023,” 2024.
- [2] International Federation of Library Associations and Institutions, *IFLA Trend Report*. Den Haag: IFLA, 2016.
- [3] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications, 2014.
- [4] Kusmaladewi, Patmawati Halim, Asdar, Universitas Terbuka, Indonesia, “Efektifitas Penyelenggaraan Klinik Ujian dan Lokakarya Penugasan Berbasis Online Bagi Mahasiswa Baru dari Universitas Terbuka,” 2024.
- [5] Diah Sa’adiah “Efektivitas Layanan Informasi Perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten selama Pandemi COVID-19,” (2025).
- [6] Zohriah, “Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah,” (2017).