Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

DUKUNGAN PERPUSTAKAAN FISIP UNIVERSITAS DIPONEGORO TERHADAP KETERCAPAIAN STANDAR AKREDITASI INTERNASIONAL: KAJIAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PERPUSTAKAAN

Refolinda Pertiwi[1], Roro Isyawati Permata Ganggi [2]

[1,2]Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro
[1,2] Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah 50275
* Coresponden Author E-mail: *refolinda74@gmail.com*

ABSTRAK

Kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur untuk mengetahui kualitas perpustakaan. Kualitas perpustakaan akan menentukan seberapa baik dan unggul layanan maupun fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas yang baik menjadi aspek suatu perpustakaan untuk dinilai, seperti penilaian akreditasi internasional. Penilaian kualitas perpustakaan untuk mendukung akreditasi internasional salah satunya dilakukan oleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas perpustakaan sebagai dukungan tercapainya standar akreditasi internasional di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas perpustakaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka dan kualiats perpustakaan juga memiliki pengaruh terhadap standar akreditasi internasional baik secara terpisah maupun bersama-sama. Hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pemustaka yang diperoleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro masuk ke dalam kategori rata-rata "puas" dan "sangat puas" sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sudah baik dan dapat memuaskan pemustaka. Kualitas perpustakaan yang sudah baik telah memenuhi standar penilaian akreditasi internasional sehingga sangat mendukung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro untuk mendapatkan nilai akreditasi internasional yang baik.

Key Words: kepuasan pemustaka; kualitas perpustakaan; akreditasi internasional; Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

ABSTRACT

User satisfaction is one of the benchmarks for determining library quality. The quality of the library will determine how good and superior the services and facilities provided by the library are. Good quality is an aspect of a library to be assessed, such as international accreditation assessments. One of the library quality assessments to support international accreditation is carried out by the Library of the Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University. The aim of this research is to determine the level of user satisfaction with library quality as a support for achieving international accreditation standards in the Library of the Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University. The type of research used is quantitative research. The data collection method used in this research is a questionnaire. The research results show that library quality has an influence on user satisfaction and library quality also has an influence on international accreditation standards both separately and together. The research results also show that the level of user satisfaction obtained by the Library of the Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University is in the average category of "satisfied" and "very satisfied" so it can be said that the quality of the Library of the

Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University is good. and can satisfy users. The good quality of the library has met international accreditation assessment standards so that it really supports the Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University to get good international accreditation scores.

Key Words: *user satisfaction; library quality; international accreditation; Diponegoro University Faculty of Social and Political Sciences Library*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pemustaka menjadi faktor penting untuk mengetahui bagaimana keberhasilan perpustakaan, seperti yang dikatakan oleh Noh (2022) bahwa kepuasan pemustaka yang ditunjukan melalui instrumen pengukuran tingkat kepuasan pemustaka dapat berkembang menjadi lebih kuat untuk menjelaskan keberhasilan perpustakaan. Choshaly & Mirabolghasemi (2019) berpendapat bahwa kepuasan sebagai nilai rata-rata yang dirasakan melebihi nilai rata-rata yang diinginkan, juga tingkat layanan yang didapat lebih tinggi dari harapan atau keinginan pemustaka sendiri Killick et al. (2014) mengatakan bahwa antara layanan yang diberikan dengan kepuasan pemustaka mengakibatkan munculnya cara pandang pada pemustaka, layanan yang diterima oleh pemustaka akan memberikan pandangan terhadap keseluruhan layanan, apabila layanan yang diberikan baik maka pandangan pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan akan baik, begitupun sebaliknya. Hal tersebut juga berarti bahwa kepuasan pemustaka memiliki kaitan erat dengan kualitas perpustakaan yang dimiliki.

Perpustakaan selalu bersinggungan langsung dengan pengguna, oleh karena itu perlu untuk mengetahui kualitas perpustakaan dari perspektif kepuasan pengguna. Kualitas perpustakaan menjadi salah satu aspek dalam penilaian akreditasi internasional suatu program studi (FIBAA, 2023). Akreditasi internasional menjadi bagian dari indikator kinerja untuk tercapainya sasaran strategi yang dimiliki oleh suatu universitas yaitu pencapaian kualitas pendidikan tinggi yang unggul. Universitas Diponegoro memiliki visi untuk menjadi *World Class University*, maka akreditasi internasional penting untuk dilakukan. Kualitas perpustakaan menjadi pendukung yang tidak dapat diabaikan untuk pelaksanaan akreditasi internasional (PPID-Universitas Diponegoro, 2020). Perpustakaan perlu melakukan pengukuran secara berkala terhadap kualitas perpustakaan agar dapat dilakukan peningkatan demi keberhasilan perpustakaan untuk mendukung pelaksanaan akreditasi internasional.

Perpustakaan fakultas adalah lembaga penyedia informasi di lingkungan universitas yang memiliki tujuan untuk mendukung keberjalanan Tri Dharma perguruan tinggi. Menurut Hasugian & Lubis (2021) perpustakaan universitas memegang peranan krusial untuk mencapai arah universitas sebagai lembaga induknya. Dari penjelasan tersebut maka dapat dimaknai bahwa perpustakaan fakultas menjadi pendukung keberhasilan tujuan dari universitas. Perpustakaan fakultas menjadi satu dari beberapa fasilitas yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Berdasarkan pra survei yang dilakukan, pada bulan September tahun 2023 FISIP baru saja melakukan akreditasi internasional untuk beberapa program studi dan akan melakukan lagi pada tahun 2024 mendatang. Sebagai perpustakaan fakultas, Perpustakaan FISIP Undip perlu melakukan pengukuran kualitas perpustakaan berkala demi mendukung akreditasi internasional.

Pengukuran kualitas perpustakaan dari perspektif pengguna, metode yang lazim dan banyak digunakan adalah LibQual+. Model LibQual+ ini menjelaskan bagaimana kualitas layanan perpustakaan dievaluasi berdasarkan 4 tingkat harapan pemustaka dari sudut pandang pengguna. Metode LibQual+ dilakukan untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna (SQ) dan Kualitas Layanan Perpustakaan (LSQ). Berdasarkan hasil observasi sederhana, pengukuran kualitas perpustakaan yang didasarkan dari perspektif kepuasan

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

pengguna menggunakan metode pengukuran LibQual+ belum secara rutin dilakukan oleh perpustakaan. Pemilihan penggunaan metode LibQual+ didasari dari hasil observasi lapangan yang menunjukan aspek persiapan, dan penilaian akreditasi internasional yang dilakukan Perpustakaan FISIP Undip memiliki kecocokan dengan dimensi dan indikator pengukuran yang ada dalam metode LibQual+.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pustakawan Perpustakaan FISIP Undip, Perpustakaan FISIP Undip belum pernah melakukan pengukuran kualitas perpustakaan dari perspektif pengguna dengan metode LibQual+. Selain itu, Pada platform Google Scholar, belum ada penelitian mengenai pengukuran tingkat kualitas perpustakaan berdasarkan perspektif kepuasan pengguna dengan metode LibQual+ yang mengangkat kasus di Perpustakaan FISIP Undip sebagai lokusnya, dengan demikian belum terdapat keterukuran sebagai bahan acuan peningkatan kualitas perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran untuk menghasilkan data terukur mengenai kualitas perpustakaan. Hal ini menarik diteliti lebih lanjut karena data yang dihasilkan dapat dijadikan evaluasi Perpustakaan FISIP Undip untuk melakukan peningkatan sehingga dapat menjadi dasar pelaksanaan akreditasi internasional kedepannya

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas perpustakaan sebagai dukungan tercapainya standar akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip. Untuk mengetahui hal tersebut penelitian ini mengggunakan tiga teori, yaitu terkait untuk mengukur kualitas perpustakaan menggunakan 5 indikator pelayanan yaitu *tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan emphaty*. Teori kedua yaitu dengan menggunakan 3 dimensi libqual yaitu *affect of service, information control, dan library as place,* dan teori ketiga terkait standar akreditasi internasional dengan menggunakan 7 indikator penilaian yaitu sumber daya perputakaan, basis data dan alat penelitian, akses ke literatur yang relevan, aksesibilitas dan ketersediaan, dukungan kutipan dan referensi, hak cipta dan lisensi, serta masukan dan saran. Hipotesis yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas perpustakaan (X) dan kepuasan pemustaka (Y1). Selain itu, tidak terdapat hubungan signifikan antara kualitas perpustakaan (X) dan standar akreditasi internasional (Y2).

H_1 : Terdapat hubungan signifikan antara kualitas perpustakaan (X) dan kepuasan pemustaka (Y1)

H_2 : Terdapat hubungan signifikan antara kualitas perpustakaan (X) dan standar akreditasi internasional (Y2)

H_3 : Terdapat hubungan signifikan antara kualitas perpustakaan (X) dengan kepuasan pemustaka (Y1) dan standar akreditasi internasional (Y2)

Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan atau referensi penelitian selanjutnya terkait pengukuran kepuasan pemustaka terhadap kualitas perpustakaan sebagai dukungan untuk mencapai standar akreditasi internasional di suatu fakultas dalam universitas.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode kuantitatif menjadi metode yang dipilih peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu menentukan seberapa puas pengguna terhadap kualitas perpustakaan. sebagai dukungan tercapainya poin penilaian akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip. Metode kuantitatif dipilih untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam suatu populasi dan sampel serta untuk menguji hipotesis agar mendapatkan pemahaman yang jelas, objektif dan terukur terkait permasalahan dalam penelitian (Ghanad, 2023; Mulisa, 2022). Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner digital dengan Google Formulir untuk disebarkan kepada responden. Penggunaan angket digital Google Formulir ini bertujuan untuk menjangkau responden dengan lebih efektif dan memberikan akses pengisian yang

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

mudah kepada responden. Kemudahan akses kuesioner oleh responden adalah prioritas utama peneliti agar responden dapat mendukung peneliti dalam pengumpulan data dengan optimal. Proses penyebaran dilakukan secara tidak langsung, demikian yaitu dengan menyebarkan link kuesioner kepada mahasiswa FISIP Undip melalui percakapan pada aplikasi pesan instan seperti Whatsapp, Line dan sebagainya. Skala pengukuran dengan skala likert memiliki gradasi nilai dari positif hingga negatif sebagai berikut 4 = sangat setuju, 3 = setuju, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju. Penggunaan skala likert dengan 4 skala tersebut beralasan karena penggunaan angka ganjil berupa 3,5,7 lebih mendorong responden untuk menjawab pertengahan yang akan menyebabkan data bias (Fitri Melindasari & Serli Oktapiani, 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atau mahasiswa FISIP Undip saat ini. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undip per Desember 2023 berjumlah 4.681 mahasiswa. Dari data populasi yang ada diketahui jumlah populasi adalah 4.681 maka didapatkan sampel dengan taraf kesalahan 10% dengan bantuan perhitungan menggunakan rumus slovin (Nyimbili & Nyimbili, 2024) didapatkan sampel sebanyak 97 mahasiswa. Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan analisis data dan beberapa pengujian yaitu dengan dilakukan, tabulasi data, data *cleaning*, dan data *output*, serta data *analyzing*. Selain analisis data tersebut akan dilakuakn juga pengujian yaitu uji koefisien korelasi, dan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji regresi linear sederhana, uji t dan uji manova.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Keabsahan kuesioner dipastikan dengan menggunakan uji validitas. Apabila pernyataan-pernyataan pada suatu kuesioner penelitian mampu menyampaikan sesuatu yang hendak diukur, maka kuesioner tersebut dianggap sah. Nilai r_{tabel} dan nilai r_{hitung} dibandingkan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Diketahui rtabel dengan menggunakan tabel distribusi r_{tabel} dengan n= 30 adalah 0,361. Dari nilai tersebut kemudian akan dilakukan perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel}. Suatu item pertanyaan dalam dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ begitu pula sebaliknya.

Terdapat tiga variable yang menjadi bahan penelitian ini. Variabel X memiliki 26 indikator, variabel Y1 memiliki 26 indikator dan variabel Y2 memiliki 20 indikator. Dari ketiga indikator variabel X, Y1 dan Y2 kemudian didapatkan hasil akhir sebanyak 25 pertanyaan yang mencakup ketiga indikator variabel pada penelitian ini. Data diatas menunjukkan bahwa dari ketiga variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} lebih tinggi dari nilai r_{tabel}, sehingga data yang diambil dianggap valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dipakai guna mengukur kuesioner penelitian dimana indikator atau variabel yang digunakan konstruk atau dianggap dapat mewakili penelitian dengan melihat konsistensi jawaban responden. Ketika responden memberi jawaban kuesioner yang konsisten dari waktu ke waktu, maka pernyataan tersebut dapat dianggap reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* suatu variabel lebih dari 0,7 maka dianggap dapat reliabel.

Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	*Valid*	30	100.0
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
.931	26

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	*Valid*	30	100.0
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
.939	26

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	*Valid*	30	100.0
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
.962	26

Uji Normalitas

Dalam memastikan apakah temuan nilai residual terdistribusi secara teratur atau tidak, digunakan uji normalitas residual. Metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan sebagai uji normalitas dalam penyelidikan ini. Apabila data residual pada uji normalitas mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal. Metode *Monte Carlo* digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji normalitas. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan dari hasil pengujian Asymptotic yang menunjukan hasil data tidak normal. Dijelaskan Bicher et al. (2022) *Monte Carlo* dapat digunakan ketika hasil *Asymptotic* tidak terpenuhi, atau dengan kata lain menunjukkan hasil data tidak normal. *Monte Carlo* juga digunakan ketika menghadapi data set besar, renggang, atau tidak seimbang di mana perhitungan nilai p yang tepat sulit didapatkan. Pendekatan ini

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

memberikan akurasi, estimasi yang praktis dan efisien, serta interval kepercayaan sehingga menjadikannya pendekatan ini dipilih selain pendekatan *Asymptotic* atau analisis statistik tertentu lainnya (Kolassa, 2020). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, dua variabel terikat Y1 dan Y2, dan satu variabel bebas X. Akibatnya, uji normalitas dilakukan dua kali, pertama antara X dan 11, dan kedua antara X dan Y2.

Temuan uji normalitas data menunjukkan nilai *sig Monte Carlo (2-tailed)* sebesar 0,165. Apabila hasil uji normalitas menunjukkan nilai *sig* lebih dari 0,05 maka data dianggap normal; sebaliknya bila nilai *sig*<0,05 maka data dianggap tidak normal. Karena hasil uji normalitas di atas adalah 0,165 lebih besar dari 0,05 maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Temuan uji normalitas data menunjukkan nilai *sig Monte Carlo (2-tailed)* sebesar 0,163. Apabila hasil uji normalitas menunjukkan nilai *sig*>0,05 maka data dianggap normal; sebaliknya bila nilai *sig*<0,05 maka data dianggap tidak normal. Hasil nilai uji normalitas sebesar 0,163 lebih besar dari 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal.

Analisis Deskriptif

Analisis data statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Dimensi penelitian ini terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* pada variabel kualitas perpustakaan. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data terkait pengaruh kualitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dan poin penilaian akreditasi internasional berdasarkan standar FIBAA di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Indikator dalam dimensi *affect of service, information control*, dan *library as place* dalam variable kepuasan pemustaka, serta indikator sumber daya perpustakaan, basis data dan alat penelitian, akses ke literatur yang relevan, aksesibilitas dan ketersediaan, dukungan kutipan dan referensi, hak cipta dan lisensi, serta masukan dan saran dalam variabel poin penilaian akreditasi internasional. seluruh indikator dalam variabel tersebut terwakilkan dalam 25 pertanyaan dalam kuesioner. Berikut adalah data penelitian yang telah diperoleh:

Variabel Kualitas Perpustakaan (X)

Tabel 4 Nilai Rata-Rata Dimensi Kualitas Perpustakaan

No	Dimensi	Kategori	Skor Rata-rata
1.	*Tangibles*	Sangat Puas	3,59
2.	*Reliability*	Sangat Puas	3,41
3.	*Responsiveness*	Sangat Puas	3,38
4.	*Assurance*	Sangat Puas	3,43
5.	*Empathy*	Sangat Puas	3,48

Kualitas Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dilihat melalui lima dimensi kualitas layanan perpustakaan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Dimensi *tangible* terbagi menjadi beberapa indikator di antaranya adalah fasilitas fisik, teknologi dan aksesibilitas, peralatan dan utilitas, serta pelayanan dan staf. Untuk dimensi *reliability* terdapat indikator berupa ketersediaan koleksi, keandalan sistem peminjaman, keakuratan informasi, konsistensi layanan, konsistensi jam operasional, dan ketepatan informasi layanan. *Responsiveness* memiliki indikator berupa kecepatan waktu respon, ketersediaan bantuan dan petunjuk, ketersediaan sumber daya elektronik, pelayanan sirkulasi, serta penanganan keluhan dan masukan.

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Dimensi *assurance* memiliki beberapa indikator seperti kompetensi staf, etika profesional, keamanan koleksi, ketersediaan dan keterbukaan informasi, rasa aman pengguna, ketepatan dan konsistensi informasi, serta komunikasi efektif. Dimensi terakhir yaitu *empathy* yang memiliki beberapa indikator yaitu kemampuan mendengar dan memahami, pemberian saran dan bantuan memadai, respon umpan balik pengguna, dan sensitivitas kepada pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, *tangible* mendapatkan tingkat kepuasan paling tinggi dengan nilai rata-rata indikator sebesar 3,59 dan dengan indikator fasilitas fisik memperoleh skor tertinggi sebesar 3,91. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka merasa sangat puas dengan aspek-aspek nyata yang dimiliki perpustakaan seperti fasilitas fisik yang tersedia, peralatan ataupun utilitas yang tersedia, teknologi dan aksesibilitas, serta pelayanan staf.

Tingginya nilai rata-rata pada indikator *tangible* ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro telah berhasil meningkatkan kualitas perpustakaan dan memenuhi harapan pemustaka terkait kondisi fisik perpustakaan. Temuan tersebut juga menjelaskan bahwa *tangible* menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas perpustakaan. Hal itu sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, yang menjelaskan bahwa aspek *tangible* menjadi salah satu fokus penting perbaikan yang direkomendasikan agar perpustakaan dapat mencapai kualitas yang baik untuk persyaratan akreditasi (Egberongbe, 2020).

Di sisi lain, *responsiveness* memperoleh tingkat kepuasan yang paling rendah, yaitu dengan nilai rata-rata indikator sebesar 3,38. Meskipun demikian, nilai tersebut masih mengindikasikan bahwa pemustaka merasa puas dengan daya tanggap dan kesigapan pustakawan dalam melayani kebutuhan mereka seperti kecepatan layanan, ketersediaan bantuan dan petunjuk, ketersediaan sumber daya elektronik, pelayanan sirkulasi, dan penanganan keluhan serta masukan. Meski masih termasuk ke dalam kategori puas perpustakaan FISIP Undip perlu melakukan peningkatan dan menjadikan hal tersebut sebagai titik kritis yang harus mendapatkan perhatian dan perbaikan dari perpustakaan agar dapat meningkatkan kualitas secara keseluruhan hingga mencapai kategori sangat puas.

Responsiveness menjadi faktor pendukung yang penting dalam mencapai kualitas perpustakaan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang pernah dilaksanakan sebelumnya oleh Fida et al. (2020) yang menjelaskan bahwa *responsiveness* termasuk dalam dimensi yang digunakan untuk memeriksa hubungannya dengan kualitas perpustakaan secara keseluruhan. Dalam data hasil penelitian diketahui pula terdapat beberapa indikator yang memiliki skor terendah dibandingkan dengan indikator lain. Pada dimensi *reliability* terdapat satu indikator dengan nilai rendah yaitu terkait dengan ketersediaan koleksi yang memperoleh skor 3,16. Selain itu, pada indikator *assurance* terdapat satu indikator yang memperoleh nilai rendah yaitu keamanan koleksi. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro berada pada level cukup baik.

Meskipun masih ada beberapa indikator dengan skor rendah yang perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa perpustakaan perlu melakukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, terutama pada aspek-aspek yang masih dinilai kurang oleh pemustaka, agar dapat mencapai kualitas perpustakaan yang optimal dan memenuhi harapan pengguna. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan FISIP Undip yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* mendapatkan skor rata-rata kepuasan yang tinggi. Hal tersebut memiliki perbedaan hasil, akan tetapi memiliki kesamaan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas perpustakaan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Linh & Tu (2020). Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Linh & Tu (2020) diketahui bahwa kelima dimensi tersebut masih menunjukkan hasil nilai rata-rata yang rendah dan kurang mengindikasikan kepuasan pemustaka yang tinggi.

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Dalam temuan penelitian sebelumnya, seluruh dimensi masih perlu untuk ditingkatkan dan diperbaiki lagi oleh perpustakaan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan konteks perpustakaan, karakteristik pemustaka, lokasi penelitian, kondisi perpustakaan dan instrumen yang digunakan. Meski terdapat perbedaan hasil, hasil kualitas perpustakaan di FISIP Undip ini dapat memberikan kontribusi nyata bahwa di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, kelima dimensi tersebut dapat secara efektif meningkatkan kualitas perpustakaan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Variabel Kepuasan Pemustaka (Y1)

Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dilihat melalui tiga dimensi yaitu *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *information control* (kualitas dan akses informasi), dan *library as place* (sarana perpustakaan). Dimensi *affect of service* terbagi menjadi beberapa indikator di antaranya adalah kesan terhadap fasilitas, pengalaman positif terhadap layanan, komunikasi staf, efisiensi dan kecepatan, kenyamanan dan rasa aman pengguna, ketersediaan fasilitas, pencapaian kebutuhan pengguna dan kualitas layanan. Untuk dimensi *information control* terdapat indikator berupa ketersediaan sumber daya elektronik, keakuratan katalog dan meta data, pengelolaan koleksi, manajemen hak cipta, reservasi koleksi, pengelolaan data pengguna, dan ketersediaan literatur ilmiah. *Library as place* memiliki indikator berupa fasilitas fisik, aksesibilitas ruangan dan tempat duduk, teknologi dan infrastruktur, desain ruangan, tampilan koleksi, kebersihan dan pemeliharaan, atmosfer lingkungan, ketersediaan ruangan, kenyamanan dan suasana hening, aksesibilitas untuk difabel, dan keamanan.

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Dimensi Kepuasan Pemustaka (Y1)

No	Dimensi	Kategori	Skor Rata-rata
1.	*Affect of Service*	Sangat Puas	3,60
2.	*Information Control*	Sangat Puas	3,35
3.	*Library as Place*	Sangat Puas	3,58

Berdasarkan hasil penelitian, *affect of service* mendapatkan tingkat kepuasan paling tinggi dengan nilai rata-rata indikator sebesar 3,60. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka merasa sangat puas dengan aspek-aspek kinerja petugas dan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan FISIP Undip. Tingginya nilai rata-rata pada indikator *affect of service* ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro telah berhasil memenuhi kepuasan sesuai harapan pemustaka terkait kinerja petugas dan pelayanan. Temuan tersebut juga menjelaskan bahwa *affect of service* menjadi faktor penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pemustaka yang baik. Hal itu sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, yang menjelaskan bahwa aspek *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) juga menjadi pendorong yang kuat bagi munculnya kepuasan pemustaka didukung dengan hasil penelitian yaitu kinerja petugas yang baik dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif dan berorientasi pada pemustaka merupakan faktor yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Vaidya et al., 2022).

Di sisi lain, *information control* memperoleh tingkat kepuasan yang paling rendah, yaitu dengan nilai rata-rata indikator sebesar 3,35. Meskipun demikian, nilai tersebut masih mengindikasikan bahwa pemustaka merasa puas dengan kualitas dan akses informasi yang diberikan. Meski masih termasuk ke dalam kategori puas perpustakaan FISIP Undip perlu melakukan peningkatan dan menjadikan hal tersebut sebagai poin yang harus mendapatkan perhatian dan perbaikan dari perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. *Information control* menjadi faktor pendukung yang penting dalam mencapai

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

kepuasan pemustaka. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang pernah dilaksanakan sebelumnya oleh Sayekti et al. (2022) yang juga menjelaskan bahwa *information control* atau kualitas dan akses informasi menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh perpustakaan untuk mewujudkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan data penelitian terdapat indikator dengan skor tertinggi yaitu terkait dengan fasilitas dengan nilai skor sebesar 3,91. Selain itu terdapat pula indikator dengan skor terendah yaitu berkaitan dengan aksesibilitas untuk difabel yang mendapatkan skor 3,10. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro berada pada level cukup baik. Meskipun masih ada beberapa indikator dengan skor rendah yang perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa perpustakaan perlu melakukan upaya-upaya perbaikan terutama pada aspek-aspek yang masih dinilai kurang puas oleh pemustaka. Kualitas perpustakaan memiliki korelasi dengan kepuasan pemustaka. Indikator dari dimensi kualitas perpustakaan dan kepuasan pemustaka memiliki kecocokan sehingga antara keduanya memiliki korelasi satu sama lain.

Variabel Standar Akreditasi Internasional (Y2)

Standar akreditasi internasional di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dilihat melalui tujuh aspek yaitu sumber daya perpustakaan, basis data dan alat penelitian, akses ke literatur yang relevan, aksesibilitas dan ketersediaan, dukungan kutipan dan referensi, hak cipta dan lisensi, serta masukan dan saran. Dimensi sumber daya perpustakaan terbagi menjadi beberapa indikator di antaranya adalah jumlah koleksi fisik, cakupan topik dan subjek koleksi, katalog online dan sistem elektronik, koleksi buku, jurnal, database, serta kuantitas dan variasi materi koleksi dari setiap program studi. Untuk dimensi basis data dan alat penelitian terdapat indikator berupa ketersediaan database, ejournal, ebook yang dilanggan atau terkoneksi, ketersediaan database sesuai fokus fakultas, ketersediaan pengajaran atau konsultasi cara menggunakan sumber basis data dan alat penelitian serta akses peminjaman.

Dimensi akses ke literatur yang relevan memiliki indikator berupa ketersediaan koleksi yang relevan dengan program studi, keterbaharuan koleksi, dan usulan serta saran pengadaan buku koleksi baru. Dimensi aksesibilitas dan ketersediaan memiliki indikator aksesibilitas perpustakaan bagi penyandang disabilitas, dan kemudahan aksesibilitas. Dimensi dukungan kutipan dan referensi memiliki indikator berupa dukungan untuk penggunaan kutipan atau sitasi pada karya ilmiah mahasiswa, dan ketersediaan panduan dan konsultasi penulisan sitasi pada karya ilmiah mahasiswa. Selanjutnya dimensi hak cipta dan lisensi yang memiliki indikator ketersediaan sumber informasi yang dilindungi hak cipta, dan terakhir dimensi masukan dan saran yang memiliki indikator kritik dan saran pengguna terhadap pemustaka serta usulan dan saran pengguna untuk pengadaan koleksi baru.

Tabel 6 Nilai Rata-Rata Dimensi Standar Akreditasi Internasional

No	Dimensi	Kategori	Skor Rata-rata
1.	Sumber Daya Perpustakaan	Puas	3,16
2.	Basis Data dan Alat Penelitian	Sangat Puas	3,38
3.	Aksesibilitas dan Ketersediaan	Puas	3,13
4.	Akses ke Literatur yang Relevan	Puas	3,20
5.	Dukungan Kutipan dan Referensi	Puas	3,14
6.	Hak Cipta dan Lisensi	Sangat Puas	3,50
7.	Masukan dan Saran	Sangat Puas	3,30

Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Berdasarkan hasil data penelitian diketahui dimensi dukungan kutipan dan referensi memiliki nilai rata-rata indikator tertinggi yaitu sebesar 3,50. Sementara aksesibilitas dan ketersediaan memperoleh nilai rata-rata terendah dengan nilai sebesar 3,13. Terdapat beberapa indikator dalam dimensi variabel standar akreditasi internasional yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator ketersediaan sumber informasi yang dilindungi hak cipta dengan skor indikator sebesar 3,50. Selain itu juga terdapat nilai indikator terendah dalam dimensi variabel standar akreditasi internasional yaitu indikator aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan nilai sebesar 3,10. Secara keseluruhan data penelitian terkait nilai kepuasan setiap indikator dalam dimensi pada variabel standar akreditasi internasional menunjukkan pada level cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa poin yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih untuk dapat memenuhi Standar akreditasi internasional khususnya pada indikator maupun dimensi yang belum mencapai kategori sangat puas atau masih memperoleh nilai rendah.

Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas adalah untuk memastikan ada atau tidaknya hubungan linear yang substansial antara dua variabel uji atau lebih. Karena variabel Y dalam penelitian ini ada dua, maka uji linearitas dilakukan sebanyak dua kali. Tabel berikut dihasilkan sebagai hasil perbandingan mean variabel X dan Y dengan menggunakan SPSS versi 22 untuk mengolah datanya:

Tabel 7 Tabel Uji linearitas Variabel X (Kualitas Perpustakaan) dan Y1 (Kepuasan Pemustaka)

ANOVA Table

			Sum of Squares	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
*Kepuasan Pemustaka*Kualitas Perpustakaan*	*Between Groups*	*(Combined)*	*10252.086*	*34*	*301.532*	*11.864*	*.000*
		Linearity	*9266.874*	*1*	*9266.874*	*364.600*	*.000*
		Deviation from Linearity	*985.212*	*33*	*29.855*	*1.175*	*.285*
	Within Groups		*1652.074*	*65*	*25.417*		
	Total		*11904.160*	*99*			

Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Tabel 8 Tabel Uji linearitas Variabel X (Kualitas Perpustakaan) dan Y2 (Standar Akreditasi Internasional)

ANOVA Table

			Sum of Squares	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
*Standar Akreditasi Internasional*Kualitas Perpustakaan*	*Between Groups*	*(Combined)*	*11237.907*	*34*	*330.527*	*12.156*	*.000*
		Linearity	*10347.291*	*1*	*10347.29*	*380.559*	*.000*
		Deviation from Linearity	*890.616*	*33*	*26.988*	*.993*	*.497*
	Within Groups		*1767.333*	*65*	*27.190*		
	Total		*13005.240*	*99*			

Uji linearitas mensyaratkan hubungan antara variabel X dan Y linear jika nilai signya lebih besar dari 0,05. Ayat-ayat tersebut menunjukkan bahwa data mempunyai hubungan linear karena perhitungan uji linearitas menghasilkan angka 0,285 > 0,05. Uji linearitas mensyaratkan hubungan antara variabel X dan Y linear jika nilai signya lebih besar dari 0,05. Ayat-ayat tersebut menunjukkan bahwa data mempunyai hubungan linear karena perhitungan uji linearitas menghasilkan angka 0,497 > 0,05.

Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi dipakai untuk memastikan apakah variabel independen dan dependen berkorelasi. Penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi berganda untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi karena mencakup dua variabel terikat (Y), sehingga pengujian dilakukan sebanyak dua kali. Uji r dapat digunakan untuk mengetahui nilai korelasi pada tingkat signifikansi 0,05. Berikut temuan uji korelasi penelitian ini:

Tabel 9 Koefisien Korelasi Kualitas Perpustakaan (X) dengan Kepuasan Pemustaka (Y1)

Model Summary[b]

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*	*Change Statistics*				
					R Square Change	*F Change*	*df 1*	*df 2*	*Sig. F Change*
1	.882[a]	.778	.776	5.188	.778	344.352	1	98	.000

a. *Predictors: (Constant),* Total X
b. *Dependent Variable*: Total Y1

Kualitas perpustakaan yang baik akan menghasilkan kepuasan pada pemustakanya dan kualitas perpustakaan dapat diketahui atau diukur dari seberapa tinggi kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara kualitas perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Dalam uji hipotesis diketahui korelasi antara kualitas perpustakaan dengan kepuasan pemustaka memiliki nilai r_{hitung} sebesar 0,882 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas perpustakaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka. Berdasarkan nilai tersebut juga diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan keduanya berkorelasi kuat. Korelasi kuat yang ditemukan dengan r_{hitung} = 0,882 menunjukkan bahwa kualitas perpustakaan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pemustaka.

Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Tabel 10 Koefisien Korelasi Kualitas Perpustakaan (X) dengan Standar Akreditasi Internasional (Y2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.892[a]	.796	.794	5.208	.796	381.510	1	98	.000

a. *Predictors: (Constant),* Total X
b. *Dependent Variable*: Total Y2

Diketahui hubungan antara kualitas perpustakaan (X) dengan poin penilaian akreditasi internasional (Y2) menunjukan angka rhitung sebesar 0,892 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan hubungan antara variabel kualitas perpustakaan (X) dengan poin penilaian akreditasi internasional (Y2) berkorelasi sangat kuat dan signifikan.

Uji Hipotesis

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (X) dan dua variable terikat (Y), yaitu Y1 dan Y2, maka uji regresi linear dasar dilakukan sebanyak dua kali. Hasil uji regresi linear dasar variabel X dan Y1 serta X dan Y2 disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 11 Koefisien Regresi Kualitas Perpustakaan (X) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Y1)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.020	4.089		3.674	.000
	Kualitas Perpustakaan	.843	.045	.882	18.557	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pemustaka

Tabel 12 Koefisien Regresi Kualitas Perpustakaan (X) Terhadap Standar Akreditasi Internasional (Y2)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-14.786	4.105		-3.602	.000
	Kualitas Perpustakaan	.891	.046	.892	19.532	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui nilai koefisien regresi antara kualitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka adalah 0,843. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut, arah korelasi menunjukkan arah positif yang berarti peningkatan kualitas perpustakaan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pemustaka secara linear. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas perpustakaan merupakan prediktor utama kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan harus menjadikan peningkatan kualitas layanan sebagai prioritas strategis. Dengan demikian, kepuasan pemustaka dapat terus ditingkatkan

Jurnal Literasi Perpustakaan dan Informasi UHO, Volume 5, No. 1, Februari 2025
hlm. 12-29
ISSN 2775-8761 (Online)

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

melalui strategi peningkatan kualitas perpustakaan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas perpustakaan merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, manajemen perpustakaan perlu menempatkan kepuasan pemustaka sebagai tujuan utama dalam pengelolaan perpustakaan dan mengevaluasi kinerja perpustakaan berdasarkan tingkat kepuasan yang dicapai.

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kualitas perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Penelitian sebelumnya oleh Linh & Tu (2020) pada perpustakaan universitas di Vietnam bahwa diketahui terdapat hubungan yang kuat antara dimensi-dimensi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pemustaka. Hasil penelitian ini memperkuat pentingnya kualitas perpustakaan dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Selain itu hasil ini juga menegaskan perlunya manajemen perpustakaan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka.

Nilai konstanta sebesar -14,786 dapat disimpulkan dari persamaan tersebut, menunjukkan bahwa variabel poin penilaian akreditasi internasional secara konsisten mempunyai nilai -14,786. Berdasarkan koefisien regresi X sebesar 0,891 maka nilai poin penilaian akreditasi internasional naik sebesar 0,891 setiap peningkatan nilai mutu perpustakaan sebesar 1%. Mengingat koefisien regresi bernilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X mempunyai arah pengaruh yang positif terhadap variabel Y2.

Tabel 13 Tabel Analisis Koefisien Determinasi Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel X (Kualitas Perpustakaan) dan Y1 (Kepuasan Pemustaka)

Model Summary[b]

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.882[a]	.778	.776	5.188

a. *Predictors: (Constant)*, Total_X
b. Dependent Variable: Y1

Tabel 14 Tabel Analisis Koefisien Determinasi Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel X (Kualitas Perpustakaan) dan Y2 (Poin Penilaian Akreditasi Internasional)

Model Summary[b]

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.892[a]	.796	.794	5.208

a. *Predictors: (Constant)*, Total_X
b. Dependent Variable: Y1

Nilai R Square atau disebut juga koefisien determinasi diperoleh dari tabel 13 di atas dan menunjukkan kualitas model regresi yang dihasilkan oleh interaksi variabel independen dan dependen. Variabel kepuasan pemustaka (Y1) dipengaruhi oleh variabel independen kualitas perpustakaan (X) sebesar 77,8%, sesuai dengan nilai R Square sebesar 0,778. Sisanya sebesar 22,2% ditentukan oleh unsur-unsur yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini dan tidak berhubungan dengan variabel X. Nilai R Square atau disebut juga koefisien determinasi diperoleh dari tabel 14 di atas dan menunjukkan kualitas model regresi yang dihasilkan oleh

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

interaksi variabel independen dan dependen. Dengan nilai R Square sebesar 0,796 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas perpustakaan (X) memberikan kontribusi sebesar 79,6% terhadap variabel poin penilaian akreditasi internasional (Y2), sedangkan sisanya sebesar 20,4% berasal dari faktor eksternal yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Uji T

Dalam mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji t. Uji t dilakukan sebanyak dua kali karena terdapat dua variabel terikat (Y) dalam penelitian ini. Kualitas perpustakaan memiliki korelasi dengan standar akreditasi internasional. Pada indikator setiap dimensi kedua variabel tersebut baik kualitas perpustakaan maupun standar akreditasi internasional memiliki kecocokan dan mengindikasikan adanya dukungan satu sama lain. Poin kualitas perpustakaan yang tercapai mengindikasikan tercapainya standar akreditasi internasional. Seperti yang sudah dijelaskan dalam teori sebelumnya bahwa salah satu poin yang dinilai dalam pelaksanaan akreditasi internasional adalah kualitas perpustakaan. Oleh sebab itu, kualitas perpustakaan akan memiliki keterkaitan dengan pencapaian standar akreditasi internasional di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan terdapat korelasi positif antara kualitas perpustakaan dengan standar akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip dengan nilai r hitung sebesar 0,892 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa antara kualitas perpustakaan dengan standar akreditasi internasional berkorelasi sangat kuat dan signifikan. Korelasi kuat yang ditemukan dengan r hitung = 0,892 menunjukkan bahwa kualitas perpustakaan memiliki pengaruh yang besar terhadap standar akreditasi internasional. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui nilai koefisien regresi antara kualitas perpustakaan terhadap standar akreditasi internasional adalah 0,891. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut, arah korelasi menunjukkan arah positif yang berarti peningkatan kualitas perpustakaan akan diikuti dengan peningkatan standar akreditasi internasional secara linear. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas perpustakaan merupakan faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan universitas dalam memenuhi standar akreditasi internasional yang unggul.

Perpustakaan harus secara proaktif meningkatkan kualitas layanannya dan menyesuaikan pemenuhan kualitas perpustakaan sesuai dengan standar akreditasi internasional untuk mendukung keberhasilan dalam akreditasi internasional. Dengan demikian, standar akreditasi internasional dapat terus ditingkatkan melalui strategi peningkatan kualitas perpustakaan secara komprehensif. Oleh karena itu, manajemen perpustakaan perlu menempatkan standar penilaian akreditasi internasional sebagai tujuan utama dalam pengelolaan perpustakaan dan mengevaluasi kinerja perpustakaan berdasarkan standar akreditasi internasional yang berhasil dicapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan-temuan dari studi terdahulu yang juga mengidentifikasi adanya korelasi positif antara kualitas perpustakaan dan pencapaian akreditasi internasional. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Linh & Tu (2020) dalam penelitian mereka pada perpustakaan universitas di Vietnam.

Penelitian tersebut menemukan hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi kualitas layanan dan pencapaian standar akreditasi internasional. Temuan penelitian ini mendukung dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang telah mengidentifikasi adanya korelasi positif yang signifikan antara kualitas perpustakaan dan pencapaian akreditasi internasional. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas perpustakaan dalam menentukan keberhasilan proses akreditasi internasional dengan terpenuhinya standar akreditasi internasional. Hasil ini memperkuat alasan bahwa manajemen perpustakaan harus menjadikan peningkatan

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

kualitas layanan sebagai strategi utama untuk mempertahankan dan meningkatkan skor akreditasi internasional yang diperoleh.

Kualitas perpustakaan, kepuasan pemustaka dan standar akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip memiliki keterkaitan satu sama lain secara bersama-sama. Kualitas perpustakaan menjadi faktor penting munculnya kepuasan pemustaka dan tercapainya standar akreditasi internasional. Kualitas perpustakaan yang baik akan menghasilkan kepuasan pemustaka yang baik. Kepuasan pemustaka yang baik mengindikasikan suatu perpustakaan memiliki kualitas yang baik, sehingga dapat mendukung tercapainya standar akreditasi internasional. Hal ini karena salah satu faktor yang dinilai dalam pelaksanaan akreditasi internasional adalah kualitas perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui terdapat korelasi positif antara kualitas perpustakaan, kepuasan pemustaka, dan standar akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip. Ketiga variabel memiliki pengaruh kuat, hal tersebut dibuktikan dengan data nilai signifikansi hasil uji MANOVA adalah 0,000 di mana dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah apabila nilai signifikansi dari uji MANOVA adalah kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara kualitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dan standar akreditasi internasional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Linh & Tu (2020) yang juga menunjukkan korelasi yang kuat antara kualitas perpustakaan, kepuasan pemustaka, dan perolehan standar akreditasi internasional. Kekuatan korelasi yang kuat antara kualitas perpustakaan dengan kedua variabel terikat mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas perpustakaan akan memberikan dampak signifikan pada kepuasan pemustaka dan perolehan standar akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro tergolong baik. Nilai rata-rata yang diperoleh dari tiga dimensi kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa pemustaka merasa sangat puas terhadap *affect of service, information control,* dan *library as place*. Selain itu, kualitas perpustakaan juga dinilai baik dengan nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat puas untuk lima dimensi kualitas perpustakaan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Faktor-faktor pendukung tercapainya standar akreditasi internasional di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro juga ditemukan berada pada kategori baik, dengan sebagian besar indikator menunjukkan tingkat kepuasan dari puas hingga sangat puas. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, diketahui bahwa kualitas perpustakaan memiliki relasi positif yang signifikan 201 terhadap kepuasan pemustaka. Terdapat hubungan yang erat antara dimensi kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka. Dari data hasil uji penelitian diketahui r hitung sebesar 0,882. Berdasarkan nilai tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas perpustakaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka. Berdasarkan nilai tersebut juga diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan keduanya berkorelasi kuat. Adapun nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000, yang mana kurang dari 5% atau 0,05. Oleh karena itu, H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan dalam penelitian ini karena nilai signifikansi dibawah 0,05. Meskipun berkorelasi dan memiliki pengaruh yang kuat masih terdapat kelemahan dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan relasi kualitas layanan dan kepuasan pemustaka, di mana masih terdapat aspek-aspek layanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pemustaka, sehingga perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan secara optimal. Terkait dengan relasi antara kualitas perpustakaan terhadap standar akreditasi internasional. Dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak. Penelitian menunjukkan adanya relasi yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan dengan standar akreditasi internasional. Dari hasil penelitian

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

juga dapat disimpulkan bahwa terdapat relasi yang kuat dan positif antara kualitas layanan perpustakaan, tingkat kepuasan pemustaka, dan pencapaian standar akreditasi internasional, dengan demikian maka H_3 dapat dinyatakan diterima.

4. KESIMPULAN

Kualitas perpustakaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka dan kualiats perpustakaan juga memiliki pengaruh terhadap standar akreditasi internasional baik secara terpisah maupun bersama-sama. Hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pemustaka yang diperoleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro masuk ke dalam kategori rata-rata "puas" dan "sangat puas" sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sudah baik dan dapat memuaskan pemustaka. Kualitas perpustakaan yang sudah baik telah memenuhi standar penilaian akreditasi internasional sehingga sangat mendukung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro untuk mendapatkan nilai akreditasi internasional yang baik.

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan terdapat korelasi positif antara kualitas perpustakaan (X) dengan standar akreditasi internasional di Perpustakaan FISIP Undip dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,892 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana kurang dari 0,05. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa antara kualitas perpustakaan dengan standar akreditasi internasional berkorelasi sangat kuat dan signifikan. Korelasi kuat yang ditemukan dengan r_{hitung} sebesar 0,892 menunjukkan bahwa kualitas perpustakaan memiliki pengaruh yang besar terhadap standar akreditasi internasional. Meskipun ada relasi kuat, masih terdapat beberapa standar akreditasi internasional yang masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi oleh perpustakaan, terutama dalam hal aksesibilitas penyandang disabilitas, aksesibilitas dan ketersediaan, ketersediaan koleksi, serta dukungan kutipan dan referensi. Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa terdapat relasi yang kuat dan positif antara kualitas layanan perpustakaan, tingkat kepuasan pemustaka, dan pencapaian standar akreditasi internasional. Dengan demikian maka H_3 dapat dinyatakan diterima. Terdapat hubungan saling mempengaruhi di antara ketiga variabel tersebut, di mana peningkatan kualitas perpustakaan berdampak pada kepuasan pemustaka dan capaian standar akreditasi internasional. Kepuasan pemustaka yang tinggi merupakan indikator penting dalam standar akreditasi internasional, sehingga menjadi motivasi bagi perpustakaan untuk senantiasa meningkatkan kualitasnya. Berdasarkan data penelitian diketahui hasil pengujian MANOVA didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Nilai tersebut sesuai dengan dasar pengambilan keputusan di mana dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara kualitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dan standar akreditasi internasional apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

DAFTAR PUSTAKA

Bicher, M., Wastian, M., Brunmeir, D., & Popper, N. (2022). Review on Monte Carlo Simulation Stopping Rules: How Many Samples Are Really Enough? *SNE Simulation Notes Europe*, *32*(1), 1–8. https://doi.org/10.11128/sne.32.on.10591

Choshaly, S. H., & Mirabolghasemi, M. (2019). Using SEM-PLS to assess users satisfaction of library service quality: evidence from Malaysia. *Library Management*, *40*(3/4), 240–250. https://doi.org/10.1108/LM-03-2018-0023

Egberongbe, H. S. (2020). An approach to quality improvement of Nigerian university library services: A framework for effective quality management implementation. *Information Development*, *36*(1), 36–57. https://doi.org/10.1177/0266666918811397

FIBAA. (2023). *Assessment Guide for the Accreditation of Bachelor and Master Programmes*. Foundation for International Business Administration Accreditation. https://shorturl.at/hkxT3

Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, *10*(2), 215824402091951. https://doi.org/10.1177/2158244020919517

Fitri Melindasari, & Serli Oktapiani. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Toleransi Risiko, Kontrol Ilusi, Dan Kepercayaan Diri Terhadap Keputusan Investasi Di Pasar Modal (Studi Pada Nasabah KSPM Yang Bermitra Dengan Phillip Sekuritas NTB). *Advantage: Journal of Management and Business*, *1*(1), 10–19. https://doi.org/10.61971/advantage.v1i1.9

Ghanad, A. (2023). An Overview of Quantitative Research Methods. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS*, *06*(08). https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i8-52

Hasugian, J., & Lubis, D. (2021). Library Service Quality and Student Trust A Case Study of the University of Sumatera Utara Library, Indonesia. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, *41*(5), 345–351. https://doi.org/10.14429/djlit.41.5.16406

Killick, S., van Weerden, A., & van Weerden, F. (2014). Using LibQUAL+® to identify commonalities in customer satisfaction: the secret to success? *Performance Measurement and Metrics*, *15*(1/2), 23–31. https://doi.org/10.1108/PMM-04-2014-0012

Kolassa, J. E. (2020). *An Introduction to Nonparametric Statistics*. Chapman and Hall/CRC. https://doi.org/10.1201/9780429202759

Linh, A. T. C., & Tu, L. A. (2020). Improving the quality of university library services to meet the requirements of basic educational quality accreditation. *HO CHI MINH CITY OPEN UNIVERSITY JOURNAL OF SCIENCE - SOCIAL SCIENCES*, *10*(1), 55–66. https://doi.org/10.46223/HCMCOUJS.soci.en.10.1.572.2020

Mulisa, F. (2022). When Does a Researcher Choose a Quantitative, Qualitative, or Mixed Research Approach? *Interchange*, *53*(1), 113–131. https://doi.org/10.1007/s10780-021-09447-z

Noh, Y. (2022). The analytic study of librarian-user and importance-satisfaction on the use factor of complex cultural space in library. *Library Hi Tech*, *40*(6), 1532–1566. https://doi.org/10.1108/LHT-06-2020-0135

DOI: http://dx.doi.org/10.52423/jlpi.v5i1.40

Nyimbili, F., & Nyimbili, L. (2024). Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies. *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, *5*(1), 90–99. https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419

PPID-Universitas Diponegoro. (2020). *Rencana Strategis UNDIP 2020-2024*. Universitas Diponegoro. https://ppid.undip.ac.id/download/rencana-strategis-undip-2020-2024/

Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R. (2022). An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, *17*(2), 88–108. https://doi.org/10.18438/eblip29916

Vaidya, P., Malik, B. A., & Ali, P. M. N. (2022). Unveiling the research pattern and trends in library service quality studies: A meta-narrative review. *Journal of Librarianship and Information Science*, *54*(4), 719–736. https://doi.org/10.1177/09610006211042928