

DETERMINAN KEPUASAN PEMUSTAKA *DIGITAL LIBRARY* FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS GADJAH MADA

Determinants of User Satisfaction on Digital Library Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada

Yuli Hesti Wahyuningsih¹, dan Sri Junandi²

¹Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada

²Perpustakaan Universitas Gadjah Mada

Bulaksumur, Kotak Pos 16, Yogyakarta 55281

Telp. (0274) 513163, 6492641, 6492642, Faks. (0274) 513163

E-mail: s_junandi@ugm.ac.id

Diajukan: 11 November 2022; Diterima: 09 Mei 2023

ABSTRAK

Layanan prima merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan Digilib terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Fisipol UGM. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan variabel layanan, suasana, keamanan dan kemudahan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan purposive sampling. Hasil olah data nilai R Square diperoleh sebesar 0,564. Kepuasan pemustaka Digilib ditunjukkan oleh variabel kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan. Berdasarkan nilai signifikansi yang didapatkan, variabel kualitas layanan paling dominan yaitu sebesar 0,040, variabel suasana sebesar 0,032, variabel keamanan sebesar 0,024, dan variabel kemudahan sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan Digilib berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Fisipol UGM. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan bagi manajemen untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka.

Kata kunci: *Digital library, kepuasan pemustaka, kualitas layanan*

ABSTRACT

Excellent service is one of the factors that influences user satisfaction. This research aimed to analyze the influence of service quality, atmosphere, security and convenience of Digilib on user satisfaction at the UGM Fisipol Library. The research used a quantitative approach to measure the level of user satisfaction based on service, atmosphere, security and convenience variables. The data collection method was carried out using purposive sampling. The results of data processing obtained an R Square value of 0.564. Digilib user satisfaction was

shown by the variables of service quality, atmosphere, security and convenience. Based on the significance value obtained, the most dominant service quality variable was 0.040, the atmosphere variable 0.032, the security variable 0.024, and the convenience variable 0.007. This showed that the service quality, atmosphere, security and convenience of Digilib had a significant positive effect on user satisfaction at the UGM Fisipol Library. The results of this research can be used by management to determine policies to increase user satisfaction.

Keywords: *Digital library, user satisfaction, quality of services*

PENDAHULUAN

Layanan prima perpustakaan harus mendapatkan perhatian dalam kegiatan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Menurut Rahmayanti (2012) pelayanan prima adalah layanan perpustakaan dengan standar kualitas baik dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka secara konsisten dan akurat. Penyelenggara perpustakaan dituntut memiliki sikap *understanding of customer* yaitu memahami kebutuhan pemustaka sebagai pihak yang memanfaatkan jasa perpustakaan. Pelayanan prima sangat berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan. Kebutuhan informasi pemustaka yang terpenuhi dapat meningkatkan minat baca serta citra baik perpustakaan. Beberapa aspek yang memengaruhi kepuasan pemustaka yaitu kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan.

Kepuasan menurut Kotler (2016) yaitu perasaan seseorang yang diterima setelah membandingkan kinerja

atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. Selanjutnya kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang terhadap hasil dari perbandingan antarprestasi atau produk yang dirasakan sesuai yang diharapkan. Mowen & Minor (2019) mengatakan kepuasan konsumen sebagai sikap yang ditunjukkan terhadap kualitas barang dan jasa setelah diperoleh dan digunakan. Tjiptono (2018) mengungkapkan kepuasan adalah tanggapan dari konsumen terhadap evaluasi barang atau jasa yang dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual produk. Islamy *et al.* (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pemustaka adalah ungkapan rasa senang yang dirasakan pemustaka setelah menerima jasa layanan perpustakaan. Berdasarkan paparan tersebut, maka kepuasan pemustaka dapat dimaknai sebagai perasaan yang dialami pemustaka setelah menerima jasa layanan perpustakaan.

Menurut Hornby (2015) kualitas adalah standar suatu kegiatan yang diukur dengan hal-hal lain yang sejenis atau tingkat keunggulan. Oleh karena itu, kualitas memiliki derajat keunggulan terhadap sumber daya dan layanan yang diberikan kepada pengguna, sehingga mendapat kepuasan dan rasa senang. Layanan perpustakaan dikatakan berkualitas apabila dalam memenuhi kebutuhan informasi, pemustaka memperoleh rasa puas dan senang. Libqual merupakan salah satu alat ukur kualitas layanan perpustakaan yang telah digunakan oleh beberapa pengelola perpustakaan (Fleeson *et al.* 2017). Libqual juga merupakan instrumen survei untuk mengukur tingkat kualitas minimal yang dirasakan dan diinginkan oleh pemustaka Selanjutnya Libqual dapat digunakan sebagai alat identifikasi tingkat kesenjangan kualitas layanan berdasarkan kontrol informasi, efek layanan dan perpustakaan sebagai tempat untuk mengamati kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan (Dahan *et al.* 2016).

Parasuraman & Bery (1990) mengungkapkan bahwa untuk mengevaluasi kualitas jasa atau barang yang diterima pelanggan digunakan lima dimensi yaitu: (1) *tangibles*, yaitu penilaian berdasarkan fasilitas fisik perusahaan, (2) *reliability*, yaitu kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa dan pembebanan biaya secara tepat, (3) *responsiveness*, yaitu perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen, (4) *assurance* meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen

kepada perusahaan, dan (5) *emphaty*, yaitu perhatian yang diberikan secara personal kepada pelanggan dan memiliki waktu operasional layanan yang ramah dan nyaman.

Faktor suasana terkait konsep perpustakaan sebagai ruang (*library as place*) merupakan suatu tempat yang memiliki kemampuan untuk menampilkan suasana yang nyata baik berupa fasilitas, perpustakaan menyediakan ruang, sarana peralatan/perabot, tersedianya sarana alat komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol atau tempat perlindungan. Konsep perpustakaan sebagai ruang digunakan untuk menilai kemampuan dalam memenuhi harapan pemustaka. Empat aspek perpustakaan sebagai ruang, yaitu: a) tersedianya fasilitas fisik dan sarana prasarana, gedung sesuai standar dan menggunakan pendingin udara, sarana penelusuran informasi dengan menggunakan katalog terintegrasi misalnya *Online Public Access Catalog* (OPAC), fasilitas tempat parkir yang aman dan nyaman, sarana ibadah, *bookstore*, sarana komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional dan internasional), *e-journal*, *online databases*, penampilan, cara komunikasi, serta tanggapan pustakawan yang ramah, b) ruang yang memberi manfaat yakni ruang di perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk kegiatan dan belajar bagi semua pemustaka, c) sebagai makna yang nyata, yaitu memiliki peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi, dan d) sebagai tempat belajar yang nyaman bagi pemustaka dengan fasilitas ruang belajar yang merangsang kreativitas, imajinasi, tempat yang kondusif dan teduh untuk tumbuh kembang pikiran (Fatmawati, 2011).

Sistem keamanan yang diterapkan dalam kegiatan di perpustakaan merupakan bagian dalam usaha melestarikan bahan perpustakaan. Permasalahan yang sering terjadi di perpustakaan adalah kehilangan bahan koleksi akibat tindakan sebagian dari pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Sistem keamanan di perpustakaan bertujuan memberikan rasa aman bagi pustakawan sebagai pengelola informasi.

Pengelola perpustakaan bertanggung jawab terhadap metode pengamanan, pengelolaan, dan pemeliharaan bahan perpustakaan untuk menjamin keberlangsungan dan ketersediaan informasi di perpustakaan. Tindakan penyalahgunaan terhadap bahan perpustakaan yang terjadi di perpustakaan diantaranya yaitu pencurian, penyobekan (*vandalisme*), dan proses peminjaman yang tidak sah. Pengelola perpustakaan dapat mengantisipasi dengan melakukan

pengamanan fisik dan sistem. Keamanan bahan perpustakaan merupakan pendekatan secara menyeluruh dalam melindungi sumber daya yang dimiliki perpustakaan dari pihak yang tidak berkepentingan, antisipasi kehilangan dan bencana (Ayoung *et al.* 2014).

Kemudahan merupakan tingkat keyakinan seseorang terhadap penggunaan teknologi informasi yang mudah dan tidak perlu usaha dari penggunanya (Elissa & Mujiyana, 2013). Penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk kemudahan penggunaan sistem sesuai dengan keinginan pengguna. Persepsi kemudahan merupakan tanggapan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi mudah dimengerti dan dipahami dengan baik.

Salah satu pengukuran kepuasan pengguna termasuk pengguna perpustakaan adalah dengan *technology acceptance model* (TAM) yang merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna. Model TAM diturunkan melalui teori psikologis terkait dengan perilaku seseorang (Irawati *et al.*, 2020). Teori TAM dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Davis menggunakan kegunaan teknologi yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang diterima, dan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi sebagai variabel dalam model penerimaan teknologi (Davis, 1989). Davis mempelajari dan menganalisis penerimaan seseorang terhadap teknologi (Park *et al.*, 2020), dimana faktor kegunaan yang dirasakan dan kemudahan pengguna memengaruhi sikap, niat, dan penggunaan.

Penelitian terkait kualitas layanan perpustakaan sudah banyak sebelumnya, diantaranya yaitu Oktaviani *et al.* (2019) yang mengkaji pengaruh kualitas layanan perpustakaan yang tercermin dari daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh kepada kepuasan pemustaka. Penelitian tersebut merekomendasikan perlunya strategi pemasaran dalam meningkatkan kunjungan perpustakaan demi tercapainya kepuasan pemustaka. Islamy *et al.* (2016) mengkaji kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode Libqual+ di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung yang menunjukkan bahwa layanan dan kualitas layanan serta akses informasi sudah memenuhi harapan pemustaka.

Selanjutnya penelitian Dharma *et al.* (2013) menjelaskan hubungan antara kualitas layanan Perpustakaan Undiksha dengan kepuasan pengguna. Hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat hubungan

kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka terkait kehandalan, bukti langsung, cepat tanggap, kepastian dan empati. Amalia & Christiani (2020) mengkaji tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode Libqual⁺ di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang dengan mengukur kualitas layanan, ketersediaan dan akses informasi, serta sarana dan prasarana. Hasil pengkajian tersebut menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan (*affect of service*) dengan nilai *adequacy gap* (AG) positif. Sementara itu, Risparyanto (2022) mengkaji pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan aktivitas pustakawan di perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa dituntut menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan teknologi agar mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sebagai salah satu respon perkembangan teknologi informasi, Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisipol) Universitas Gadjah Mada (UGM) mengembangkan perpustakaan digital yang disebut *Digilib* Fisipol UGM yang dibangun atas kerja sama dengan Bank Mandiri dan berbagai *stakeholder*, dan telah diresmikan pada 1 Juli 2019. *Digilib* Fisipol UGM sebagai inovasi di dunia kepustakawanan dibentuk untuk menghadapi tantangan dan kemajuan zaman terutama menghadapi revolusi industri 4.0 dan *society 5.0* pada abad 22.

Pada aktivitas digital, keamanan data, privasi, dan kemudahan adalah aspek penting yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan digital, begitu pula bagi pengelola *Digilib* Fisipol UGM. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan kajian kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan *Digilib* Fisipol UGM dengan tujuan mengukur pengaruh kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan mengakses terhadap kepuasan pemustaka dengan menggunakan model TAM.

Pemilihan model TAM sebagai metode pengukuran karena sampai saat ini masih dianggap sebagai model paling kuat dan berpengaruh dalam perilaku penerimaan inovasi (Davis, 1989). Kebaruan penelitian ini terkait lokus dan waktu pelaksanaan serta belum pernah dilakukan di perpustakaan Fisipol UGM. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi informasi untuk meningkatkan

keamanan privasi data pemustaka dan juga kemudahan dalam mengakses berbagai layanan. Selain itu, secara praktis dapat dijadikan sebagai *pilot project* dan referensi bagi pengembangan perpustakaan digital di Indonesia.

METODE

Pengkajian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan penyelidikan terkait masalah sosial berdasarkan kepada pengujian teori dari beberapa variabel, diukur dengan angka, dianalisis secara prosedur statistik, dan digeneralisasi prediktif teori yang sesuai dan benar (Sugiyono, 2017). Variabel yang diukur adalah variabel bebas, yaitu kualitas layanan (X1), suasana (X2), keamanan (X3), dan kemudahan (X4); serta variabel terikat yaitu kepuasan pemustaka *Digilib* Fisipol UGM (Y). Berdasarkan variabel tersebut, hipotesis penelitian yaitu: H1: Kualitas layanan berimbas pada kepuasan pemustaka, H2: Suasana berimbas pada kepuasan pemustaka, H3: Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, dan H4: Kemudahan mengakses berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

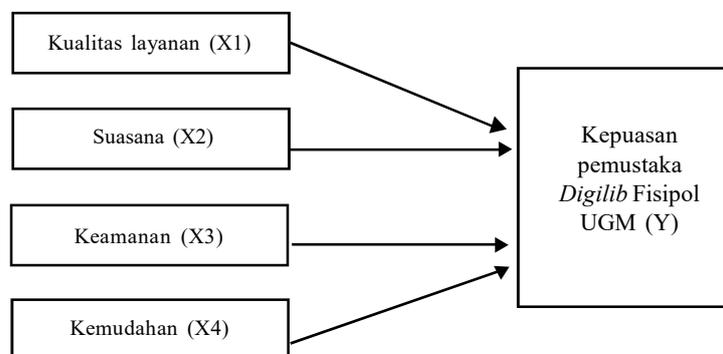
Pengkajian dilakukan di *Digilib* Fisipol UGM pada September 2022. Populasi dalam kegiatan penelitian adalah seluruh pemustaka yang pernah berkunjung di *Digilib* Fisipol UGM. Penentuan jumlah sampel yang digunakan berdasarkan rumus *unknown population* karena jumlah populasi belum diketahui secara pasti (Ghozali, 2011). Hasil perhitungan nilai n diperoleh sebesar 96,7 selanjutnya dibulatkan ke atas menjadi 100 responden. Metode pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan kriteria, yaitu pemustaka yang berprofesi sebagai mahasiswa, dosen, dan tenaga

kependidikan di lingkungan Fisipol UGM, dan pemustaka yang sudah berkunjung ke *Digilib* Fisipol UGM minimal satu kali.

Skala pengukuran variabel penelitian yang sering digunakan adalah skala Likert yang dikelompokkan atas lima tingkatan yaitu SS (sangat setuju) skor 5, S (setuju) skor 4, N (netral) skor 3, TS (tidak setuju) skor 2, dan STS (sangat tidak setuju) skor 1. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk *checklist* yang setiap butir mengandung bobot atau nilai yang diperoleh berdasarkan isian yang didapatkan dari responden (Sugiyono, 2017).

Data primer dalam pengkajian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui *Google Docs*. Data yang diperoleh dianalisis menjadi dua bagian, yaitu: analisis regresi dan uji hipotesis. Uji regresi yang terdiri dari pengujian model dan uji-t (uji individu). Pengujian model dilakukan dengan melihat hasil pengolahan regresi berganda yaitu pada koefisien determinasi R² (*Goodness of Fit Model*). Uji ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana variasi variabel bebas yang dipakai dalam penelitian mampu menjelaskan variasi dari variabel terikat. Analisis regresi dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka) *Digilib* Fisipol UGM.

Uji T parsial dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji T ini akan menguji apakah t-statistik lebih besar dari t-tabel atau sebaliknya dengan kriteria uji yaitu apabila nilai tingkat signifikansi $t \leq \alpha$, hipotesis penelitian ini diterima, dan nilai tingkat signifikansi $t \geq \alpha$, ditolak.



Gambar 1. Kerangka berpikir kajian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden diketahui bahwa 73 orang (73%) responden adalah mahasiswa, 16 orang (16%) dosen, dan sisanya 11 orang (11%) adalah pemustaka umum. Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 45 orang (45%) adalah laki-laki dan 55 orang (55%) adalah perempuan (Tabel 1).

Proporsi pemustaka perempuan (55%) lebih tinggi daripada pemustaka laki-laki (45%). Hal ini menunjukkan adanya kehadiran yang seimbang antara pemustaka laki-laki dan perempuan di *Digilib* Fisipol UGM. Informasi ini dapat digunakan oleh pihak pengelola untuk memperhatikan kebutuhan pemustaka perempuan dalam menyediakan koleksi yang relevan.

Mayoritas pemustaka (73%) adalah mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa *Digilib* Fisipol UGM memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kegiatan belajar dan penelitian mahasiswa di bidang ilmu sosial dan politik. Pemustaka dosen menyumbang 16% dari total populasi pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa dosen juga memanfaatkan sumber daya perpustakaan untuk kegiatan penelitian dan pengajaran. Meskipun dalam jumlah yang lebih kecil, pemustaka dari kalangan umum (11%) juga mengunjungi *Digilib* Fisipol UGM. Kondisi ini menggambarkan adanya minat dan kebutuhan pengetahuan dari kalangan masyarakat umum terhadap sumber daya perpustakaan *Digilib* Fisipol UGM.

Kepuasan Pemustaka

Penilaian responden terhadap semua variabel layanan diperoleh hasil yang memuaskan. Terdapat nilai indikator

yang tinggi, yaitu indikator kualitas layanan (X1) dengan nilai rata-rata 4,17 dan nilai indikator terendah terdapat pada variabel kemudahan (X4) dengan rerata 3,85 dan suasana (X2) dengan rerata 3,81 (Tabel 2). Berdasarkan penilaian tersebut, *Digilib* Fisipol UGM perlu meningkatkan fasilitas yang memudahkan akses pada koleksi digital yang dimiliki. Selain itu perlu menata ulang ruang dan perlengkapan yang ada di *Digilib* Fisipol UGM.

Hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai R Square sebesar 0,564, yang artinya tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan *Digilib* Fisipol UGM adalah sebesar 56,4%, sedangkan 43,6% dipengaruhi oleh variabel lain (Tabel 3).

Berdasarkan hasil uji regresi pada data koefisien (Tabel 4), keempat variabel yang berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pemustaka *Digilib* Fisipol UGM menghasilkan nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, semakin nyaman suasana, semakin aman dan semakin mudah pemustaka mengakses segala fitur dan produk perpustakaan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka *Digilib* Fisipol UGM.

Hasil penghitungan data yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh paling dominan dengan skor signifikansi sebesar 0,040 terhadap kepuasan pemustaka. Tingkat kualitas layanan sebagai faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pemustaka di *Digilib* Fisipol UGM. Temuan penelitian ini sejalan dengan Risparyanto (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara sendirian sangat relatif memberikan sumbangan sebesar 83,9% terhadap kepuasan pemustaka. Apabila terjadi pemustaka tidak loyal terhadap perpustakaan dimungkinkan adanya layanan yang kurang baik atau harapan pemustaka

Tabel 1. Karakteristik pemustaka *Digilib* Fisipol UGM

Karakteristik	Kategori	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45
	Perempuan	55	55
	Total	100	100
Pekerjaan	Mahasiswa	73	73
	Dosen	16	16
	Umum	11	11
	Total	100	100

Sumber: Diolah dari data primer penelitian tahun 2022

Tabel 2. Penilaian pemustaka terhadap indikator variabel

Pernyataan	Mean	Kategori
Kualitas Layanan (X_1)		Memuaskan
Segala penampilan fisik dari material yang terpasang sangat menarik.	4,24	Memuaskan
Penampilan pegawai rapi.	4,36	Memuaskan
Pelayanan di <i>Digilib</i> Fisipol UGM dapat diandalkan dan memuaskan.	4,32	Memuaskan
Semua karyawan di <i>Digilib</i> Fisipol UGM tanggap memberikan bantuan kepada pemustaka bila diperlukan.	4,13	Memuaskan
Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan <i>Digilib</i> Fisipol UGM menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pemustaka.	3,46	Memuaskan
Semua karyawan di <i>Digilib</i> Fisipol UGM peduli kepada pemustaka.	4,56	Memuaskan
Rerata X_1	4,17	
Suasana (X_2)		
Tata letak <i>Digilib</i> Fisipol UGM memudahkan saya bergerak (tidak sempit)	3,69	Memuaskan
Peralatan yang digunakan oleh <i>Digilib</i> Fisipol UGM menarik (<i>eye cactching</i>)	3,95	Memuaskan
<i>Digilib</i> Fisipol UGM menyediakan tempat duduk yang nyaman.	3,78	Memuaskan
Fasilitas pendukung pada <i>Digilib</i> Fisipol UGM (<i>sound system</i> , pencahayaan) sangat baik.	3,60	Memuaskan
Saya percaya terhadap kebersihan <i>Digilib</i> Fisipol UGM.	4,22	Memuaskan
Tempat parkir di <i>Digilib</i> Fisipol UGM sangat luas.	3,60	Memuaskan
Rerata X_2	3,81	
Keamanan (X_3)		
Layanan <i>Digilib</i> Fisipol UGM mampu melindungi informasi pribadi saya.	3,81	Memuaskan
Layanan <i>Digilib</i> Fisipol UGM aman bagi privasi saya.	3,91	Memuaskan
Saya merasa semua fasilitas yang ada dalam <i>Digilib</i> Fisipol UGM bukan produk dan aplikasi ilegal	4,21	Memuaskan
Saya merasa semua informasi pribadi saya terlindungi.	3,96	Memuaskan
Rerata X_3	3,97	
Kemudahan (X_4)		
Segala fasilitas digital di <i>Digilib</i> Fisipol UGM mudah diakses.	3,70	Memuaskan
Pemustaka dapat mempelajari dengan mudah segala fasilitas dan fitur di <i>Digilib</i> Fisipol UGM.	3,87	Memuaskan
Pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan penjelasan dari karyawan <i>Digilib</i> Fisipol UGM.	3,98	Memuaskan
Rerata X_4	3,85	
Kepuasan (Y)		
Saya selalu mengunjungi <i>Digilib</i> Fisipol UGM.	3,89	Memuaskan
Saya merekomendasikan kepada teman saya untuk mengunjungi <i>Digilib</i> Fisipol UGM.	4,02	Memuaskan
Saya selalu memilih <i>Digilib</i> Fisipol UGM ketika harus mengerjakan tugas kuliah memilih tempat makan, minum, dan tempat tongkrong.	3,78	Memuaskan
Rerata Y	3,89	

Sumber: Diolah dari data primer penelitian tahun 2022

Tabel 3. Uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0,238	0,564	0,552	33,1490

Sumber: Diolah dari data primer penelitian tahun 2022

Tabel 4. Hasil uji regresi linear berganda

Variabel	Koefisien regresi	T hitung	Signifikansi
Konstanta	32,145	5,410	0,000
Kualitas layanan	0,319	2,765	0,040
Suasana	0,145	1,977	0,032
Keamanan	0,161	2,467	0,024
Kemudahan	0,232	2,298	0,007

Sumber: Diolah dari data primer penelitian tahun 2022



Gambar 2. Fasilitas Gym di Digilib Fisipol UGM



Gambar 3. Suasana di Digilib Fisipol UGM

terhadap layanan perpustakaan tidak sesuai kebutuhan informasi yang diperlukan.

Menurut Tjiptono (2018), kualitas layanan mempunyai relasi yang tidak dapat dipisahkan antara konsumen dengan penyedia jasa layanan. Layanan yang berkelanjutan hendaknya didasari kualitas produk terbaik agar konsumen senang terhadap kinerja tersebut karena sesuai dengan keinginan yang diharapkan.

Hasil hitung uji yang diperoleh menunjukkan variabel suasana berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka dengan nilai signifikan sebesar 0,032. Hasil ini menunjukkan variabel suasana belum secara optimal dalam mendukung kepuasan pemustaka. Suasana ruangan perpustakaan memengaruhi perasaan pemustaka yang menunjukkan usaha pengelola Perpustakaan Fisipol UGM sesuai harapan pemustaka. Suasana ruangan yang sesuai dengan keinginan akan meningkatkan waktu yang dihabiskan. Jika pemustaka merasa senang dan nyaman, maka akan tercipta kepuasan.

Hasil hitung uji menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka *Digilib* Fisipol UGM dengan nilai signifikan 0,024. Pengelola perpustakaan masih berpeluang meningkatkan variabel keamanan agar kepuasan pemustaka semakin baik di masa mendatang. Pemustaka merasa aman dalam mengakses berbagai fitur dan produk pada perpustakaan, sehingga akan merasa terpuaskan karena privasi dan data mereka terjaga.

Hasil hitung uji terkait variabel kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka *Digilib* Fisipol UGM dengan nilai signifikan sebesar 0,007. Nilai yang diperoleh menunjukkan variabel kemudahan belum secara optimal berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Pengelola perlu membuat terobosan dan langkah-langkah agar variabel kemudahan semakin baik di masa mendatang. Kemudahan dalam mengakses berbagai fitur dan produk perpustakaan diharapkan akan memuaskan pemustaka untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas layanan, suasana, keamanan, dan kemudahan mengakses berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pemustaka *Digilib* Fisipol UGM. Semua indikator variabel yang diukur mendapatkan penilaian yang memuaskan. Nilai rerata setiap variabel penelitian berada pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan. Namun demikian, pada unsur tanggapan memberikan bantuan kepada pemustaka mendapatkan nilai yang paling rendah. Untuk variabel lain yang ikut berpengaruh cukup signifikan diperlukan penelitian lanjutan untuk mengungkap aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

Saran

Dalam rangka meningkatkan keterampilan pustakawan Fisipol UGM dalam memberikan bantuan kepada pemustaka, Perpustakaan Fisipol UGM perlu menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan pustakawan terkait dengan komunikasi efektif, penanganan pertanyaan dan masalah pemustaka serta pengetahuan yang mendalam tentang sumber daya perpustakaan.

Penting bagi perpustakaan untuk memiliki saluran komunikasi internal yang efektif antarkaryawan. Hal ini akan memungkinkan para karyawan untuk saling berbagi informasi, pengalaman dan kiat dalam memberikan bantuan kepada pemustaka. Komunikasi yang baik juga akan membantu dalam memperbaiki tanggapan dan respon terhadap kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Fisipol UGM dapat memperkuat pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam memberikan bantuan kepada pemustaka. Hal ini dapat dilakukan melalui peninjauan reguler, pengumpulan umpan balik dari pemustaka, dan penggunaan alat pengukuran lainnya untuk mengevaluasi keberhasilan karyawan dalam merespon kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan sumber daya yang tersedia bagi karyawan untuk memberikan bantuan kepada pemustaka. Ini dapat berupa peningkatan aksesibilitas informasi, perangkat lunak atau sistem manajemen perpustakaan yang lebih efisien, atau sumber daya tambahan seperti panduan atau bahan referensi yang lebih lengkap.

Perpustakaan Fisipol UGM perlu mendorong budaya pelayanan yang baik di antara semua karyawan. Mempromosikan nilai-nilai keramahan, kesabaran, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kebutuhan pemustaka dapat menciptakan budaya pelayanan yang baik. Disamping itu, perpustakaan dapat memberikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang berkinerja tinggi dalam memberikan bantuan kepada pemustaka. Peningkatan nilai tanggapan dan kualitas bantuan yang diberikan pada pemustaka pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap *Digilib* Fisipol UGM.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, O.N. & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode Libqual⁺TM. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33-41. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978>
- Ayong, A.D., Boatbil, C.S., & Bambil, S. (2014). How secure are library collections? An evaluation of polytechnic libraries in Ghana. *Information and Knowledge Management*, 4(3), 56-66.
- Dahan, S.M., Taib, M.Y., Zainudin, N.M., & Ismail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. *Journal of Academic Librarianship*, 42(1), 38-43. <https://doi.org/10.1016/j.jalib.2015.10.006>
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Dharma, N.O., Budi, N.W.S., & Sugata, I.G.N. (2013). Hubungan antara kualitas layanan Perpustakaan Undiksha dan kepuasan penggunaannya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2), 222-238.
- Elissa, I. & Mujiyana. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian via internet pada toko online. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 8(3), 143-152. <https://doi.org/10.12777/jati.8.3.143-152>
- Fatmawati, E. (2011). Kajian teoritis mengenai metode LibQUAL⁺TM untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan "Libraria"*, 1(1), 45-80.
- Fleeson, W., Jayawickreme, E., Jones, A. B. A. P., Brown, N. A., Serfass, D. G., Sherman, R. A., Mestdagh, M., Pe, M., Pestman, W., Verdonck, S., Kuppens, P., Tuerlinckx, F., O'Connor, M. C., Paunonen, S. V., Baumert, A., Schmitt, M., Perugini, M., Johnson, W., Blum, G. S., ... Matyjek, M. (2017). No {Title}. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(1), 1188-1197. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hornby, A.S. (2015). *Oxford Advanced Learner's Dictionary (9th ed.)*. Oxford University Press.
- Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan metode Technology Acceptance Model (TAM) dalam analisis sistem informasi Alista (Application of Logistic and Supply Telkom Akses). *aisthebest: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 4(2), 106-120. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>.
- Islamy, M.A., Wahyudin, D., Margana, A.A. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode Libqual⁺: Studi deskripsi di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung. *Jurnal Edulib*, 1(75), 1-11.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2* Jakarta: PT Indeks
- Mowen, J.C. & Minor, M. (2012). *Perilaku konsumen*. Dialihbahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Oktaviani, H.R., Saifudin, & Puspita, R. E. (2019). Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung perpustakaan. *Pustabilia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159-174.
- Parasuraman, Z. & Bery. (1990). *Delivering service quality*. New York: Free Press.
- Park, E.S., & Park, M.S. (2020). Factors of the technology acceptance model for construction IT. *Applied Sciences*, 10(22), 1–15. <https://doi.org/10.3390/app10228299>.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89-100. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art4>.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. Bogor: IPB Press