

Pengaruh *Good University Governance* terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Daerah Istimewa Yogyakarta

Sule Datu Pongmangngatta^{1*}, Putriana Kristanti²

12210645@students.ukdw.ac.id^{1*}, putrianak@staff.ukdw.ac.id²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Duta Wacana, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta^{1*&2}

Abstract

This study aims to analyze the influence of Good University Governance (GUG) on the quality of library services in the Special Region of Yogyakarta. Good University Governance, which encompasses the principles of transparency, accountability, responsibility, independence, and fairness, is believed to contribute to the improvement of service quality, including within university libraries as centers of information and learning. The research object consists of university libraries located in the Special Region of Yogyakarta. Data were collected using a purposive sampling approach, where informants were selected based on specific considerations relevant to the research objectives. The data collection methods included both quantitative and qualitative approaches. The quantitative data were obtained through questionnaires using a Likert scale, while qualitative data were gathered through interviews with several library heads. The findings indicate that transparency, responsibility, and independence have a significant influence on the quality of library services. However, accountability and fairness do not appear to have a significant impact.

Keyword: *Good University Governance, Library Service Quality, Transparency, Responsibility, Independence, Higher Education*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah *governance* merujuk pada proses pengelolaan yang mencakup sistem, struktur, dan mekanisme dalam memimpin sebuah organisasi atau negara. Dalam konteks sektor publik, tata kelola menjadi prinsip fundamental yang digunakan lembaga atau institusi pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas publik secara efektif. Institute of Internal Auditors (2012) menjelaskan bahwa tata kelola di sektor publik melibatkan serangkaian aturan dan mekanisme yang membimbing jalannya program-program organisasi, guna menjamin pencapaian tujuan melalui cara yang etis dan bertanggung jawab sesuai dengan norma-norma masyarakat. Kesadaran akan pentingnya tata kelola mulai menguat sejak krisis global 1998–1999 yang turut berdampak pada beberapa negara Asia, termasuk Indonesia (Governansi, 2022).

Secara umum, PUGSPI 2022 merumuskan tiga belas nilai dasar dalam tata kelola sektor publik, yakni: kepemimpinan, etika dan kejujuran, supremasi hukum, transparansi, independensi, akuntabilitas, amanah, berorientasi pada pelayanan, kompetensi, harmonisasi, loyalitas, adaptabilitas, dan kolaborasi. Selain itu, PUGSPI juga menekankan enam elemen utama, yaitu: menanamkan tata kelola yang baik dalam sektor publik, membangun relasi dengan para pemangku kepentingan, memperkuat akuntabilitas eksternal, meningkatkan tanggung jawab internal, menerapkan manajemen risiko yang tepat, serta memperkuat tata kelola dalam politik dan peran serta masyarakat (Governansi, 2022). Tata kelola yang baik akan memperkuat akuntabilitas lembaga terhadap para pemangku kepentingan dan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi untuk

menerapkan praktik tata kelola yang sesuai dengan konteks dan risiko yang dihadapi.

Di Indonesia, seluruh lembaga pendidikan dituntut untuk senantiasa meningkatkan standar kualitasnya. Pada tingkat perguruan tinggi, akreditasi dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), sementara untuk unit perpustakaan perguruan tinggi, akreditasi dilakukan secara terpisah oleh Perpustakaan Nasional. Akreditasi ini menjadi tolok ukur dalam menentukan mutu suatu perpustakaan. Perpustakaan dikatakan berkualitas jika telah memenuhi ketentuan yang tercantum dalam Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. Tujuan dari akreditasi tersebut adalah untuk memperkuat kepercayaan publik dan pemustaka terhadap kinerja perpustakaan dan menjamin konsistensi kualitas layanan yang diberikan (Susiaty, 2022).

Selama ini, praktik tata kelola lebih sering dikaitkan dengan organisasi berorientasi profit. Padahal, salah satu tantangan utama dalam kualitas pendidikan di Indonesia adalah belum optimalnya penerapan prinsip tata kelola di lingkungan pendidikan (Talika Khairunisa et al., 2025). Oleh sebab itu, konsep *Good University Governance* (GUG) hadir sebagai kerangka untuk mengarahkan manajemen perguruan tinggi agar selaras dengan visi dan misi institusi. Penerapan GUG diyakini dapat mendorong terciptanya *excellent university* (Viverdy Memah, 2021). Perguruan tinggi dengan tata kelola yang baik tidak hanya menjamin keberlanjutan institusi, tetapi juga menghasilkan lulusan yang kompeten, sesuai standar, dan mampu bersaing di dunia kerja (Talika Khairunisa et al., 2025).

Pelayanan perpustakaan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Upaya peningkatan mutu layanan perpustakaan menjadi suatu keharusan agar mampu bersaing, membangun kepercayaan publik, serta menjamin keberlanjutan institusi (Mulkan Ritonga et al., 2021). Untuk itu, setiap penyelenggara dan pengelola perpustakaan perguruan tinggi perlu berpedoman pada standar nasional yang telah ditetapkan (Perpustakaan Nasional RI, 2022).

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peran penting sebagai pusat informasi bagi seluruh aktivitas akademik di lingkungan kampus. Dalam upaya mewujudkan perguruan tinggi yang unggul, perpustakaan perlu menjadi unit pendukung yang mampu menyediakan referensi dan informasi berkualitas (Nadhifah, 2020). Informasi adalah kekuatan yang membentuk peradaban, dan fungsi utama perpustakaan adalah menyediakan literatur untuk mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat—sebagaimana amanat Tri Dharma Perguruan Tinggi (Fadilla, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya mengkaji apakah prinsip *Good University Governance* (GUG) berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi. Terdapat banyak faktor yang memengaruhi mutu layanan ini, namun tata kelola universitas yang baik diyakini sebagai salah satu faktor utama yang mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Wijatno (2009) menjelaskan bahwa GUG bertumpu pada lima prinsip utama yang diadaptasi dari prinsip *Good Governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*), yaitu menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pada tahap pertama, dilakukan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pemustaka untuk mengukur sejauh mana penerapan prinsip *Good University Governance* berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Selanjutnya, pada tahap kedua, penelitian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan kepala perpustakaan guna memperkaya dan menjelaskan lebih lanjut temuan kuantitatif yang diperoleh sebelumnya. Penggunaan metode campuran ini memungkinkan peneliti tidak hanya memahami hubungan secara statistik, tetapi juga menangkap dinamika dan konteks sosial yang melatarbelakangi hasil yang muncul. Dengan demikian, pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih

komprehensif mengenai pengaruh *Good University Governance* terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif bersifat numerik dan diperoleh melalui kuesioner yang disusun berdasarkan persepsi responden terhadap penerapan lima prinsip utama *Good University Governance*—yakni transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan—serta persepsi mereka terhadap mutu layanan perpustakaan. Responden dalam tahap ini adalah para pemustaka. Sementara itu, data kualitatif bersifat deskriptif dan mendalam, dikumpulkan melalui wawancara dengan kepala perpustakaan terpilih.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dan wawancara. Kuesioner dirancang menggunakan skala Likert (1–5) dan terdiri dari indikator-indikator yang merepresentasikan setiap variabel penelitian secara sistematis. Sedangkan teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari para kepala perpustakaan. Pemilihan informan, dalam hal ini perpustakaan perguruan tinggi dan kepala perpustakaan, dilakukan secara purposive sampling. Populasi penelitian ini mencakup perpustakaan perguruan tinggi yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan telah terakreditasi oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Akreditasi perpustakaan tersebut terbagi menjadi tiga kategori, yaitu predikat A, B, dan C.

Definisi Konsep dan Operasional

Penelitian ini disusun untuk menguraikan bagaimana pengaruh variabel independent berupa penerapan prinsip dasar dari *good university governance (GUG)* yaitu Transparansi, akuntabilitas, akredibilitas, responsibilitas dan keadilan mengenai hubungan variabel dependen berupa mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi. Berikut indikator dari setiap variabel dependen dan independen yang digunakan pada kuesioner berikut:

a. Mutu Layanan Perpustakaan

Mutu layanan perpustakaan tidak hanya sekedar memberikan informasi tentang koleksi buku. Tetapi layanan perpustakaan juga meliputi fungsi layanan, jenis layanan bahkan sistem layanan (Mathar, 2021). Mutu layanan perpustakaan berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pengelola perpustakaan kepada pemustaka. Indikator mutu layanan perpustakaan meliputi:

- a) *Tangible* (terdiri dari fasilitas fisik)
- b) *Realibility* (menyediakan informasi yang dibutuhkan)
- c) Daya tanggap (keinginan para staff untuk membantu pemustaka)
- d) Jaminan (mencangkup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan)
- e) Empati (Kepedulian serta perhatian terhadap pemustaka)

Sumber: (Nugraha, 2022)

b. Good University Governance (GUG)

Penetapan prinsip dasar dari *Good University Governance (GUG)* di perguruan tinggi memberikan dampak yang positif dalam pengelolaan pada perguruan tinggi yang baik. Adapun 5 nilai-nilai *Good University Governance (GUG)* yaitu:

1. Transparansi

Dorongan reformasi yang makin memaksa adanya keterbukaan pada setiap bidang masyarakat, dan fokus utama yaitu menciptakan tata kelola kepemimpinan yang bersih (Pranoto). Transparansi adalah salah satu nilai yang menjadi faktor untuk meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan. Transparansi bisa digapai dengan ideal maka diperlukan kualitas, dimulai dengan perancangan Transparansi hingga penyuluhan Transparansi kepada pihak terkait (Negoro, 2021). Indikator melakukan Transparansi meliputi:

- a) Keterbukaan informasi
- b) Ketersediaan informasi yang relevan
- c) Menyajikan informasi keuangan yang akurat kepada pihak yang berkepentingan

- d) Akurat kepada pihak yang berkepentingan mengenai pengelolaan organisasi

Sumber: (Liviawati et al., 2024)

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas salah satu faktor kewajiban untuk mempertanggungjawabkan dan menerapkan kinerja, pimpinan organisasi untuk pihak yang mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban (Siti Rahmah et al., 2024). Akuntabilitas berkaitan erat dengan transparansi. Berikut indikator akuntabilitas yaitu:

- a) Mampu menyediakan informasi penyelenggaraan kegiatan secara transparan, cepat dan akurat.
- b) Mampu melaksanakan dan memberikan layanan yang memuaskan untuk publik.
- c) Mampu memberikan penjelasan lalu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan yang diambil secara proposional
- d) Akses mengenai pertanggungjawaban anggaran.

Sumber: (Rudiawie Larasati et al., 2018)

3. Responsibilitas

Responsibilitas mengacu pada sejauh mana kebijakan, regulasi, dan pengalokasian anggaran untuk mendapat dukungan serta tanggapan positif dari pengguna perpustakaan (Rudiawie Larasati et al., 2018). Responsibilitas ini berkaitan dengan bagaimana karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna perpustakaan. Indikator dari reposibilitas meliputi:

- a) Prinsip kehati-hatian
- b) Prinsip kepatuhan
- c) Tanggungjawab terhadap lingkungan dan Masyarakat
- d) Kesenambungan jangka Panjang.

Sumber: (Aisyah, 2019)

4. Independensi

Independensi merupakan sikap dan tindakan untuk mengambil Keputusan dan kebijakan pengelolaan tanpa adanya pengaruh atau intimidasi dari pihak lain. Semua pihak yang berperan dalam pengelolaan, harus mengesampingkan segala bentuk kepentingan yang timbul (Mulkan Ritonga et al., 2021). Indikator dari independensi sebagai berikut:

- a) Tidak terpengaruh dari dominasi pihak tertentu
- b) Tidak terpengaruh dari benturan intern dan ekstern
- c) Pengambilan setiap keputusan
- d) Terbebas dari sikap lempar tanggungjawab kepada pihak lain

Sumber: (Aisyah, 2019)

5. Keadilan

Keadilan adalah nilai yang berkaitan dengan karakter seseorang untuk memberikan pelayanan yang sama dengan pengguna perpustakaan. Keadilan berhubungan dengan hal adil serta perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan (Mokobombang, 2024). Indikator dari keadilan meliputi:

- a) Keadilan yang seimbang pada semua kepentingan
- b) Kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif
- c) Kebijakan pemberian kompensasi positif
- d) Kebijakan pemberian kompensasi negative

Sumber: (Aisyah, 2019)

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan melalui model pengukuran atau *outer model* dalam analisis SEM-PLS. Langkah ini bertujuan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator dari masing-masing variabel memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Karena model penelitian yang digunakan bersifat reflektif, maka pengujian mencakup validitas konvergen (*convergent validity*), validitas diskriminan (*discriminant*

validity), dan reliabilitas komposit (*composite reliability*) sebagaimana disarankan oleh Hair (2017).

Validitas konvergen bertujuan mengidentifikasi keterkaitan antara setiap indikator dengan variabel yang diwakilinya. Dalam pendekatan reflektif ini, validitas konvergen dapat diuji melalui nilai *outer loading*. Jika nilai *outer loading* suatu indikator lebih dari 0,70, maka indikator tersebut dinilai valid dan dapat diandalkan. Selain itu, validitas konvergen juga dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE), yang idealnya berada di atas 0,50 untuk menunjukkan bahwa lebih dari setengah varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur (Hair, 2017). Sementara itu, validitas diskriminan mengukur sejauh mana suatu konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lainnya dalam model. Validitas ini penting untuk memastikan bahwa setiap variabel memiliki karakteristik unik yang tidak tumpang tindih dengan variabel lain. Hair (2017) menyarankan agar validitas diskriminan juga diuji menggunakan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dengan nilai HTMT di atas 0,90 menunjukkan adanya masalah dalam validitas diskriminan.

Pengukuran reliabilitas dilakukan menggunakan *composite reliability*, yang mengevaluasi konsistensi internal dari indikator-indikator dalam satu konstruk. Reliabilitas ini mendukung tercapainya validitas konvergen dan diskriminan secara menyeluruh. Selain model pengukuran, penelitian ini juga menguji model struktural atau *inner model* yang merepresentasikan hubungan antar variabel laten. Evaluasi model struktural meliputi uji terhadap nilai koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (*effect size*/ f^2), dan koefisien jalur (*path coefficient*) yang digunakan untuk menguji hipotesis. Nilai R^2 digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun kategori R^2 berdasarkan Hair et al. (2022) adalah 0,75 (kuat), 0,50 (sedang), dan 0,25 (lemah).

Pengujian *model fit* juga dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana model yang dihipotesiskan sesuai dengan data empiris. Model fit membantu mengidentifikasi kemungkinan kesalahan spesifikasi dalam struktur model (Hair, 2017). Selanjutnya, koefisien jalur (*path coefficient*) dievaluasi untuk melihat arah dan signifikansi hubungan antar variabel. Proses ini dilakukan melalui teknik *bootstrapping*, yaitu metode non-parametrik yang memungkinkan estimasi nilai *t-statistic* dan *p-value* dari hasil estimasi. Nilai signifikansi dibandingkan dengan referensi nilai *t-tabel*, di mana nilai signifikan ditentukan pada level 1% ($t > 2,57$), 5% ($t > 1,96$), dan 10% ($t > 1,65$).

Hasil dan Pembahasan

Sampel Penelitian

Partisipan dari kuesioner yang telah disebar yaitu pemustaka dari perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan pada perguruan tinggi ini berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perpustakaan perguruan tinggi yang terpilih yaitu:

Tabel 1 Sampel Penelitian

Nomor	Perpustakaan Perguruan Tinggi
1.	Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada
2.	Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta
3.	Perpustakaan Janabadra Jogja
4.	Perpustakaan Stikes Notokusumo Yogyakarta
5.	Perpustakaan Institut Pertanian (INTAN) Yogyakarta
6.	Perpustakaan Universitas AKPRIND Yogyakarta

Sumber, Data diolah Peneliti (2025)

Setelah itu, penulis membagikan kuesioner ke perpustakaan yang telah di pilih secara langsung dan online. Detail dari penyebaran kuesioner sebagai berikut.

Tabel 2 Detail Persebaran Kuesioner Penelitian

Keterangan	Total
Kuesioner perpustakaan UGM	20
Kuesioner perpustakaan UNY	23

Kuesioner perpustakaan Janabadra Yogyakarta	22
Kuesioner perpustakaan Stikes Notokusumo Yogyakarta	23
Kuesioner perpustakaan Institut Pertanian (INTAN) Yogyakarta	20
Kuesioner perpustakaan Universitas AKPRIND Yogyakarta	21
Kuesioner yang tidak diolah	9
Kuesioner yang diolah	120

Sumber, Data diolah Peneliti (2025)

Identitas pemustaka pada penelitian ini yaitu nama, nim, jenis kelamin, umur, semester, fakultas dan asal perpustakaan perguruan tinggi. Demikian dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Responden Penelitian

Nomor	keterangan	Total	prosentase
1.	Jenis Kelamin		
	Perempuan	81	68%
	Laki-laki	39	33%
	Total	120	100%
2.	Umur		
	18-20	50	42%
	21-25	67	56%
	26-30	3	3%
	Total	120	100%
3.	Semester		
	2	18	15%
	4	25	21%
	6	40	33%
	8	32	27%
	Lainnya	5	4%
	Total	120	100%
4.	Fakultas		
	FMIPA	15	13%
	Fisipol	5	4%
	Sekolah Vokasi	5	4%
	Dokter	1	1%
	Kehutanan	5	4%
	Ilmu Budaya	1	1%
	Pertanian	17	14%
	Filsafat	2	2%
	FEB	6	5%
	Teknik	29	24%
	Komunikasi dan bisnis	4	3%
	FSTI	8	7%
	Sekolah Pascasarjana	1	1%
	Psikologi	2	2%
	Farmasi	11	9%
	Keperawatan	8	7%

Total	120	100%
-------	-----	------

Sumber, Data diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan pada tabel 4, jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 81 dengan presentase 68%, sedangkan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit dengan jumlah 39 dengan presentase 32%. Tabel 3 menunjukkan bahwa kategori umur 18-20 sebanyak 50 (42%), berumur 21-25 lebih banyak yaitu 67% (56%), berumur 26-30 lebih sedikit yaitu 3 (2%). Jika dilihat dari semester yang telah ditempuh, semester 2 sebanyak 18 (15%), semester 4 sebanyak 25 (21%), semester 6 sebanyak 40 (33%), semester 8 sebanyak 32 (27%) dan lainnya hanya 5 (4%) yang mencangkup semester atas. Namun dilihat dari Fakultas, FMIPA sebanyak 15(13%), Fisipol berjumlah 5 (4%), sekolah vokasi berjumlah 5 (4%), Dokter hanya 1 (1%), Kehutanan 5 (4%), Ilmu Budaya hanya 1 (1%), Pertanian sebanyak 17 (14%), Filsafat 2 (2%), FEB 6 (5%), Teknik sebanyak 29 (24%), Komunikasi dan Bisnis hanya 4 (3%), FSTI berjumlah 8 (7%), sekolah pascasarjana hanya 1 (1%), Psikologi 2 (2%), Farmasi 11 (9%) dan keperawatan berjumlah 8 (7%).

Analisis Data

Pada peneltian variabel independen yaitu transparansi, akuntabilitas, resposibilitas, independensi dan keadilan sementara variabel dependen pada penelitian ini yaitu mutu layanan perpustakaan. Dalam pengisian kuesioner terdapat 5 instrumen yang jadikan alat ukur dengan memakai skala likert dengan keterangan 5= sangat setuju, 4= setuju, 3= netral, 2= tidak setuju dan 1= sangat tidak setuju. Dengan demikian, hasil tanggapan responden diolah melalui statistik deskriptif sesuai indikator yang telah ditentukan. Berikut hasil analisis statistic deskriptif yaitu:

Tabel 4 Hasil Deskriptif Penelitian

Name	Mean	Median	Scale min	Scale max	Standard deviation
X1.1	4.3	4	2	5	0.759
X1.2	4.117	4	2	5	0.744
X1.3	4.167	4	1	5	0.82
X1.4	3.442	3	1	5	1.031
X2.1	4.475	5	2	5	0.73
X2.2	4.2	4	2	5	0.737
X2.3	3.958	4	2	5	0.831
X2.4	3.292	3	1	5	1.091
X3.1	4.333	5	2	5	0.789
X3.2	4.558	5	3	5	0.616
X3.3	4.375	5	2	5	0.731
X3.4	4.117	4	1	5	0.868
X4.1	4.033	4	1	5	0.816
X4.2	4.167	4	2	5	0.767
X4.3	4.233	4	1	5	0.716
X4.4	4.375	4	2	5	0.684
X5.1	4.3	4	3	5	0.69
X5.2	4.225	4	3	5	0.689
X5.3	4.1	4	2	5	0.85
X5.4	4.408	5	2	5	0.78
Y1.1	4.125	4	1	5	0.822
Y1.2	4.183	4	2	5	0.796
Y1.3	4.242	4	2	5	0.785

Y1.4	4.192	4	3	5	0.711
Y1.5	4.125	4	2	5	0.842

Sumber, Data diolah Peneliti (2025)

Tabel di atas menyajikan data deskriptif dari variabel dependen, yaitu mutu layanan perpustakaan (MLP), yang diukur melalui lima indikator. Indikator Y1 memiliki rentang nilai antara 1 hingga 5, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,125, median 4, dan standar deviasi 0,822. Indikator Y2 menunjukkan nilai minimum 2 dan maksimum 5, dengan mean 4,183, median 4, dan standar deviasi 0,796. Sementara itu, indikator Y3 memiliki nilai minimum 2 dan maksimum 5, dengan rata-rata 4,242, median 4, dan standar deviasi 0,785. Indikator Y4 memiliki nilai minimum 3 dan maksimum 5, dengan mean 4,192, median 4, dan standar deviasi 0,711. Terakhir, indikator Y5 menunjukkan nilai minimum 2 dan maksimum 5, dengan mean 4,125, median 4, dan standar deviasi 0,842. Dari kelima indikator tersebut, terlihat bahwa seluruh nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai mean, yang mengindikasikan bahwa sebaran data cukup baik dan terkonsentrasi di sekitar nilai rata-ratanya.

Pada variabel independen pertama, yaitu Transparansi (Trans), terdapat empat indikator. Trans1 memiliki nilai minimum 2 dan maksimum 5, dengan mean 4,3, median 4, dan standar deviasi 0,759. Trans2 menunjukkan rentang nilai antara 2 hingga 5, dengan mean 4,117, median 4, dan standar deviasi 0,744. Trans3 memiliki nilai minimum 1 dan maksimum 5, dengan mean 4,167, median 4, dan standar deviasi 0,82. Sementara itu, Trans4 menunjukkan rentang nilai 1 hingga 5, dengan rata-rata 3,442, median 3, dan standar deviasi 1,031. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun satu indikator memiliki sebaran yang lebih lebar, secara umum nilai standar deviasi tetap berada di bawah nilai rata-rata, menandakan distribusi data yang baik.

Selanjutnya, pada variabel Akuntabilitas (Akt), indikator Akt1 memiliki nilai minimum 2 dan maksimum 5, dengan rata-rata 4,475, median 5, dan standar deviasi 0,73. Akt2 menunjukkan mean 4,2, median 4, dan standar deviasi 0,737. Akt3 memiliki mean 3,958, median 4, dan standar deviasi 0,831. Sementara Akt4 memiliki sebaran nilai 1 hingga 5, dengan mean 3,292, median 3, dan standar deviasi 1,091. Dengan demikian, meskipun terdapat satu indikator dengan penyebaran yang relatif tinggi, secara keseluruhan variabel ini menunjukkan distribusi yang baik dengan standar deviasi yang lebih kecil dari mean.

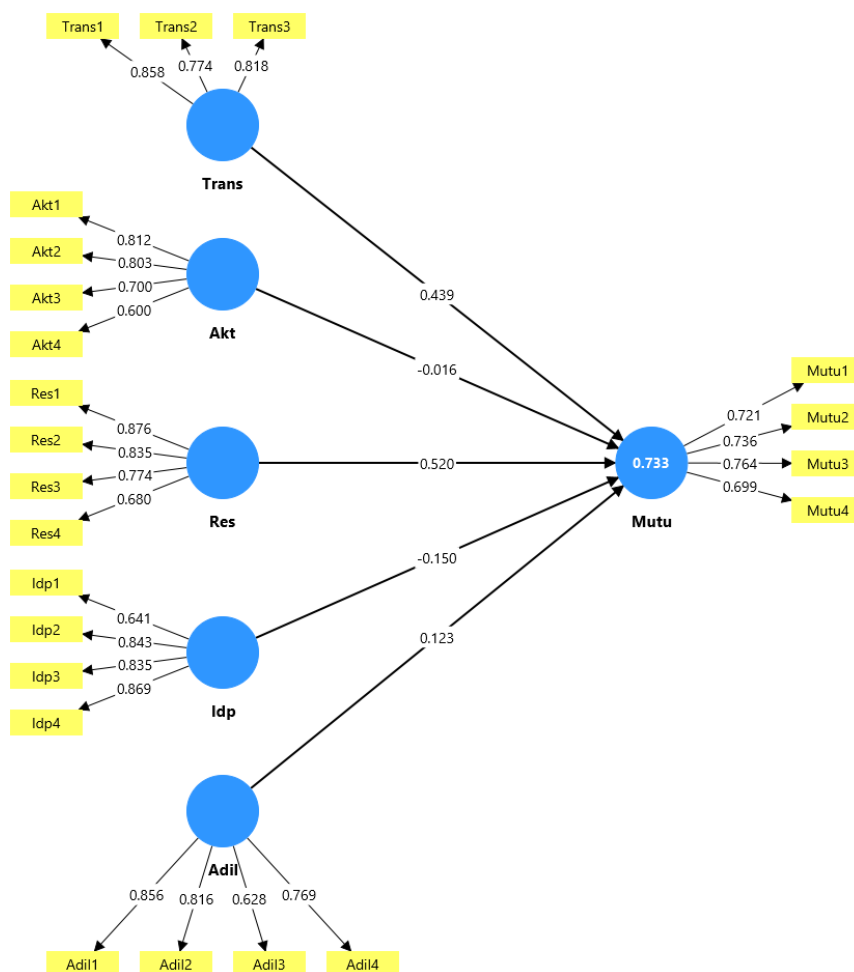
Variabel berikutnya, yaitu Responsibilitas (Res), juga terdiri atas empat indikator. Res1 memiliki nilai rata-rata 4,333 dan standar deviasi 0,789. Res2 menunjukkan rata-rata 4,558 dengan standar deviasi 0,616. Res3 memiliki mean 4,375 dan standar deviasi 0,731. Sementara Res4, meskipun memiliki mean lebih rendah (4,117) dan standar deviasi 0,868, tetap menunjukkan distribusi data yang baik. Keempat indikator ini secara konsisten memiliki standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata, menandakan penyebaran data yang baik dan relatif homogen.

Pada variabel Independensi (Idp), Idp1 memiliki mean 4,033 dan standar deviasi 0,816. Idp2 menunjukkan mean 4,167 dan standar deviasi 0,767. Idp3 memiliki mean 4,233 dan standar deviasi 0,716, sedangkan Idp4 mencatat mean tertinggi sebesar 4,375 dengan standar deviasi 0,684. Hasil ini memperlihatkan bahwa seluruh indikator independensi memiliki penyebaran data yang baik, dengan standar deviasi konsisten lebih kecil daripada nilai mean.

Terakhir, pada variabel Keadilan (KA), indikator Adil1 mencatat nilai mean sebesar 4,3 dan standar deviasi 0,69. Adil2 menunjukkan mean 4,225 dan standar deviasi 0,689. Adil3 memiliki nilai mean 4,1 dan standar deviasi 0,85. Sementara Adil4 menunjukkan mean 4,408 dan standar deviasi 0,78. Secara keseluruhan, keempat indikator dalam variabel keadilan juga menunjukkan bahwa penyebaran data tergolong baik, ditandai dengan standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya.

Convergent Validity

Indikator yang diuji dari setiap variabel dapat dinyatakan valid jika outer loading >0.70. Namun masih ada beberapa ditemukan outer loading yang rendah di beberapa penelitian, jika nilai outer loading 0.50 sampai 0.60 masih bisa digunakan (Hair, 2017). Dengan hal ini penelitian ini memakai nilai outer loading paling rendah 0.50.



Gambar 1 Hasil Algoritma SmartPLS

Dari hasil nilai PLS menunjukkan pada gambar diatas. Ada 2 indikator dengan nilai outer loading <0.50 yaitu indikator 4 yaitu Akurat kepada pihak yang berkepentingan mengenai pengelolaan organisasi dari variabel transparansi dan indikator 5 yaitu Empati (Kepedulian serta perhatian terhadap pemustaka) dari variabel mutu layanan perpustakaan.

Tabel 5 Hasil AVE dan Outer Loading

Variabel	Kode	Outer Loading	AVE	Kesimpulan
Mutu	Mutu1	0.721	0.533	Valid
	Mutu2	0.736		
	Mutu3	0.764		
	Mutu4	0.699		
	Mutu5	<0.50		
Trans	Trans1	0.858	0.668	Valid
	Trans2	0.774		
	Trans3	0.818		
	Trans4	<0.5		
Akt	Akt1	0.812	0.538	Valid
	Akt2	0.803		

Res	Akt3	0.700	0.631	Valid
	Akt4	0.600		
	Res1	0.876		
	Res2	0.835		
	Res3	0.774		
Idp	Res4	0.680	0.644	Valid
	Idp1	0.641		
	Idp2	0.843		
	Idp3	0.835		
	Idp4	0.869		
Adil	Adil1	0.856	0.596	Valid
	Adil2	0.816		
	Adil3	0.628		
	Adil4	0.769		

Sumber, Data diolah Peneliti (2025)

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari seluruh indikator terdapat 2 indikator yang tidak memenuhi nilai outer loading 0.5. Dengan hal ini setiap indikator variabel independent tetap memakai nilai *validity convergent*. *Convergent validity* diuji melalui hasil nilai dari AVE. syarat dari nilai AVE agar dapat diterima yaitu 0.50 keatas (Hair, 2017). Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kelima variabel mutu layanan perpustakaan, yaitu Trans, Akt, Res, Idp, dan Adil telah memenuhi syarat kriteria AVE >0.50. Variabel mutu layanan perpustakaan memperlihatkan hasil nilai AVE 0.533, Trans memiliki hasil nilai dari AVE 0.668, Akt memiliki nilai AVE 0.538, Res memiliki nilai AVE 0.631, Idp memiliki nilai 0.644 dan Adil menunjukkan nilai AVE 0.596. Dengan demikian dapat disimpulkan valid.

Discriminant Validity

Tabel 6 Nilai Cross Loading

	Adil	Akt	Idp	Mutu	Res	Trans
Adil1	0.856	0.632	0.705	0.602	0.700	0.548
Adil2	0.816	0.640	0.626	0.516	0.589	0.492
Adil3	0.628	0.467	0.529	0.279	0.387	0.292
Adil4	0.769	0.431	0.541	0.474	0.527	0.402
Akt1	0.630	0.812	0.561	0.605	0.685	0.573
Akt2	0.499	0.803	0.461	0.468	0.527	0.490
Akt3	0.509	0.700	0.542	0.373	0.490	0.421
Akt4	0.404	0.600	0.447	0.261	0.259	0.316
Idp1	0.477	0.505	0.641	0.343	0.473	0.363
Idp2	0.645	0.565	0.843	0.467	0.604	0.520
Idp3	0.632	0.529	0.835	0.489	0.618	0.461
Idp4	0.720	0.592	0.869	0.571	0.714	0.554
Mutu1	0.357	0.420	0.411	0.721	0.554	0.709
Mutu2	0.426	0.503	0.424	0.736	0.527	0.613
Mutu3	0.500	0.460	0.450	0.764	0.676	0.459
Mutu4	0.575	0.421	0.451	0.699	0.564	0.474
Res1	0.625	0.622	0.607	0.744	0.876	0.595
Res2	0.596	0.553	0.609	0.687	0.835	0.678
Res3	0.683	0.580	0.691	0.535	0.774	0.456
Res4	0.429	0.502	0.528	0.523	0.680	0.488
Trans1	0.494	0.533	0.501	0.659	0.552	0.858

Trans2	0.447	0.524	0.444	0.525	0.506	0.774
Trans3	0.479	0.506	0.516	0.701	0.658	0.818

Sumber Data diolah Peneliti (2025)

Dari tabel diatas nilai *cross loading* untuk keseluruhan indikator dari variabel mutu layanan perpustakaan, Trans, Akt, Res, Idp dan Adil sudah memenuhi syarat nilai *cross loading* > 0.50. Demikian dapat disimpulkan bahwa indikator pembentuk konstruk mutu layanan perpustakaan yaitu Trans, Akt, Res, Idp dan Adil dikategorikan Valid. Artinya korelasi dari indikator dan variabel kuat. Syarat keterkaitan kuat > 0.5-0.75 dan keterkaitan sangat kuat > 0.75-0.99 dengan hal ini dari tabel *cross loading* diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hubungan kuat.

Composite Reliability

Berikut hasil *Composite Reliability* ada pada tabel dibawah.

Tabel 7 Nilai *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability	Kesimpulan
Adil	0.816	Reliabel
Akt	0.774	Reliabel
Idp	0.843	Reliabel
Mutu	0.709	Reliabel
Res	0.827	Reliabel
Trans	0.765	Reliabel

Sumber, Data diolah Peneliti (2025)

Pada tabel diatas memperlihatkan setiap variabel sudah memenuhi syarat dari *composite realibility* yaitu > 0.60. Hasil dari nilai *composite reliability* pada variabel dependen mutu layanan perpustakaan yaitu 0.709, variabel Adil 0.816, variabel Akt 0.774, variabel Idp sebesar 0.843, variabel Res 0.827 dan variabel Trans 0.765. Demikian disimpulkan hasil nilai dari setiap variabel bisa dikatakan reliabel.

Evaluasi Inner Model

Dalam penelitian ini, model struktural digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung, namun diturunkan berdasarkan teori substantif (Joseph Franklin Hair et al., 2022). Evaluasi terhadap model struktural dilakukan dengan menguji nilai koefisien determinasi (R^2), kesesuaian model (*model fit*), serta nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*) guna menguji hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel mutu layanan perpustakaan adalah sebesar 0.733. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri atas Transparansi (Trans), Akuntabilitas (Akt), Responsibilitas (Res), Independensi (Idp), dan Keadilan (Adil) mampu menjelaskan variasi sebesar 73,3% terhadap mutu layanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 26,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak diobservasi dalam penelitian ini.

Selanjutnya, pengujian *model fit* dilakukan untuk melihat sejauh mana struktur model yang diajukan sesuai dengan data empiris. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) dan *Normed Fit Index* (NFI). Hasil menunjukkan bahwa nilai SRMR untuk baik *saturated model* maupun *estimated model* adalah 0,088. Karena nilai ini berada di bawah ambang batas 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi kriteria kecocokan yang baik. Sementara itu, nilai NFI sebesar 0,616 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara model yang dibangun dan data empiris, meskipun belum mendekati nilai ideal 1. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat kecocokan yang dapat diterima.

Uji Hipotesis

Dari semua pengujian diatas, selanjutnya data diolah dengan hasil nilai estimasi koefisien jalur (*path coefficient*). Pengujian ini lakukan guna memastikan korelasi hipotesis dan variabel melalui nilai yang harus signifikan (Joseph Franklin hair et al, 2022). Nilai *path coefficient* diuji melalui *Bootstrapping*. Jika nilai *t* tabel lebih kecil dari *t*-value dapat dikatakan signifikan. Panduan hubungan positif melalui pengujian *one-tailed* yaitu dengan nilai harus memenuhi sig. 1% (2.57), sig. 5% (1.96), dan sig. 10% (1.65). Berikut hasil nilai *Bootstrapping* pada tabel dibawah ini.

Tabel 8 Nilai Path Coeffisien dan P Value

Variabel	Path Coefficient	P values	Sign
Adil -> Mutu	0.123	0.136	Tidak didukung
Akt -> Mutu	-0.016	0.829	Tidak didukung
Idp -> Mutu	-0.150	0.059	Didukung
Res -> Mutu	0.520	0.000	Didukung
Trans -> Mutu	0.439	0.000	Didukung

Berdasarkan tabel hasil analisis, variabel Transparansi (Trans) terbukti berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Hal ini terlihat dari nilai *path coefficient* sebesar 0,439 dan *p-value* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan, dan hipotesis pertama (H1) dinyatakan didukung.

Sementara itu, variabel Akuntabilitas (Akt) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan. Hasil analisis menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar -0,016 dengan *p-value* sebesar 0,829, yang jauh lebih besar dari ambang signifikansi 10%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan, dan hipotesis kedua (H2) tidak didukung.

Untuk variabel Responsibilitas (Res), hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,520 dan *p-value* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 1%). Hal ini mengindikasikan bahwa Responsibilitas memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan perpustakaan, sehingga hipotesis ketiga (H3) didukung.

Variabel Independensi (Idp) menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan. Hasil *path coefficient* sebesar -0,150 dengan *p-value* sebesar 0,059 (lebih kecil dari 10%) menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi independensi, justru berdampak negatif terhadap mutu layanan perpustakaan. Oleh karena itu, hipotesis keempat (H4) didukung, meskipun pengaruhnya bersifat negatif.

Terakhir, variabel Keadilan (Adil) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan. Nilai *path coefficient* sebesar 0,123 dengan *p-value* sebesar 0,136 (lebih besar dari 10%) menunjukkan bahwa Keadilan tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan mutu layanan perpustakaan. Dengan demikian, hipotesis kelima (H5) tidak didukung.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian dengan cara empiris mengenai pengaruh *Good University Governance* (Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Keadilan) terhadap mutu layanan perpustakaan. Dengan data yang telah diolah tersebut akan ditambahkan dengan hasil wawancara dengan narasumber yaitu kepala perpustakaan yang mewakili setiap predikat.

Transparansi

Hasil uji hipotesis pada variabel Transparansi berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Disimpulkan bahwa hipotesis pertama didukung. Hasil temuan ini search dengan penelitian (Liviawati et al., 2024) yang mengatakan Transpransi adanya pengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Mengacu pada theory *Good university*

Governance dan *theory Keagenan* menekankan bahwa keterbukaan suatu kebijakan menunjukkan sikap Transpransi yang baik terhadap pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi. Dengan transpransi yang baik dari pengelola perpustakaan, maka mutu layanan pada perpustakaan akan baik. Ketika suatu pengelola memiliki kebijakan untuk terbuka maka akan memiliki kepercayaan yang kuat dari pemustaka.

Menurut Kepala Bidang Perpustakaan Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada, Transparansi selalu menjadi dasar utama dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, keterbukaan mengenai informasi sudah dipublikasi pada PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Semua informasi mengenai perpustakaan sudah tercantum website lib.ugm.ac.id maupun media sosial Perpustakaan dan Arsip UGM. Sebagai bentuk keterbukaan kepada publik laporan keuangan diaudit oleh Satuan Pengawas Internal, Kantor Akuntan Publik dan BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) untuk sumber dana dari pemerintah. Menurut kepala perpustakaan STIKES Notokusumo, Transparansi sudah baik hasil statistik pemustaka dan setiap bulan kami selalu ada laporan mengenai peminjaman dan pengembalian buku dan laporan tahunan. Menurut kepala perpustakaan dari AKPRIND, Transparansi mengenai layanan informasi sudah baik. Transpransi dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan yang dilakukan oleh pengelola. Dengan adanya transpransi maka akan memperkuat kepercayaan dari publik ataupun pemustaka. Dan dengan adanya transpransi akan menunjukkan bahwa pengelola telah melakukan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas

Dari hasil pengujian hipotesis, Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Disimpulkan bahwa hipotesis kedua tidak didukung. Temuan ini sejalan dengan (Machmuddah, 2019) dan penelitian (Liviawati et al., 2024) yang menyatakan bahwa Akuntabilitas tidak berpengaruh positif terhadap mutu layanan perpustakaan. Mengacu pada *theory Good university Governance* dan *theory Keagenan* menekankan bahwa akuntabilitas merupakan salah satu pilar utama dalam pelayanan. Namun temuan ini berbeda, persepsi dari setiap perilaku pemustaka mengenai akuntabilitas umumnya lebih berkaitan dengan laporan keuangan. Dalam praktiknya pengguna perpustakaan lebih fokus pada pengalaman yang dirasakan. Selain itu, akuntabilitas tidak terlihat secara kasat mata bagi umum, karena pengelola internal terkadang kurang mengasosiasikan dengan peningkatan layanan yang dirasakan.

Menurut Kepala Bidang Perpustakaan dan Arsip UGM, Akuntabilitas menjadi kewajiban bagi pengelola anggaran dari Masyarakat (mahasiswa), sebagai pertanggungjawaban moral, pengelola harus menentukan kebijakan yang sesuai dan tepat. Menurut Kepala bidang Perpustakaan dan Arsip UGM, Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan karena kurangnya kesadaran dan kepedulian mahasiswa terhadap akuntabilitas itu sendiri. Menurut kepala perpustakaan STIKES Notokusumo, akuntabilitas pada perpustakaan disini, harus mengajukan anggaran sesuai program yang telah ditentukan, jika disetujui dari pihak pimpinan maka dari pihak keuangan akan memberikan anggaran untuk dilaksanakan. Menurut kepala perpustakaan AKPRIND, akuntabilitas memang susah karena harus meminta izin terlebih dahulu kepada atasan lalu diberikan jika sudah sesuai. Dan bukti nota akan langsung diserahkan kepada keuangan. Pengelola perpustakaan juga membuat laporan kinerja mengenai rancangan anggran dan implementasi dari program yang telah diajukan. Kami ingin memperbaiki akuntabilitas namun dorongan dari anggaran memang masih kurang.

Responsibilitas

Hasil uji hipotesis pada variabel Responsibilitas berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Disimpulkan bahwa hipotesis ketiga didukung. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Mulkan Ritonga et al., 2021) dan (Sari, 2025) yang menyatakan bahwa Responsibilitas adanya pengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Mengacu pada

theory *Good university Governance* dan theory Keagenan menekankan bahwa Responsibilitas sangat penting karena menunjukkan sikap ramah dan bertanggung jawab dalam memenuhi tugas suatu pengelola perpustakaan. Dengan responsibilitas yang baik dari pengelola perpustakaan, maka mutu layanan pada perpustakaan akan baik karena langsung dirasakan oleh pemustaka.

Menurut kepala bidang perpustakaan dan arsip UGM, Responsibilitas dari pengelola sudah sangat baik, ini dapat dilihat dari hasil survei pemustaka yang rutin dilaksanakan. Perpustakaan UGM juga menyampaikan bahwa kami harus menjadi rumah kedua bagi mahasiswa dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab mereka tepat waktu. Untuk itu kami melatih staff untuk berkomunikasi dengan mahasiswa. Pada masa covid Perpustakaan UGM tidak tutup, dan staff sigap untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Menurut perpustakaan STIKES Notokusumo, Responsibilitas sudah sangat baik, selalu ada staff yang ada jika memerlukan bantuan dan mengenai pengadaan buku yang dilaksanakan. Menurut kepala perpustakaan dari AKPRIND, Responsibilitas sudah sangat membantu untuk pemustaka. Pengelola perpustakaan yang memegang komitmen dalam memenuhi tanggung jawab, maka akan berdampak pada kualitas layanan yang berikan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi.

Independensi

Hasil uji hipotesis pada variabel Independensi berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Disimpulkan bahwa hipotesis keempat didukung. Hasil ini sama dengan (Mulkan Ritonga et al., 2021) dan (Viverdy Memah, 2021) yang menyatakan bahwa Independensi berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Mengacu pada *theory Good university Governance* dan *theory* Keagenan menegaskan sikap independensi terhadap individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab akan berdampak pada mutu layanan yang diberikan. Pengelola perpustakaan yang independent dapat menentukan kebijakan yang baik untuk pengguna perpustakaan. Dengan independensi, perpustakaan terkadang lebih mudah untuk berinovasi dalam menyediakan layanan. Hal ini berdampak pada kepercayaan publik dan menjadi pondasi kuat.

Menurut Kepala Bidang Perpustakaan Perpustakaan dan Arsip UGM, independensi pengelola perpustakaan mengevaluasi diri mengenai ulasan dari mahasiswa dari saran dari para sivitas akademika melalui Sistem <https://aspirasi.ugm.ac.id> yang telah disediakan secara online. Menurut kepala perpustakaan STIKES Notokusumo, independensi pada penentuan program selalu ada intervensi dari fakultas karena memang satu kesatuan dengan universitas. Karena sebagai lembaga unit yang mendukung tri dharma perguruan tinggi sehingga program kegiatan yang dilakukan perpustakaan harus sejalan dengan program studi maupun institusi. Menurut kepala perpustakaan AKPRIND, independenai pada staff dan kepala perpustakaan memutuskan dari perpustakaan sendiri. Dan tetap ada intervensi dari keuangan dalam memilih kebijakan. Namun diberikan kebebasan dalam mengelola perpustakaan dikarenakan staff perpustakaan tersebut lulusan dibidang yang diterkuni.

Keadilan

Hasil uji hipotesis pada variabel Independensi berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Disimpulkan bahwa hipotesis keempat didukung. Hasil ini sejalan dengan (Liviawati et al., 2024) yang menyatakan bahwa Keadilan tidak berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan. Mengacu pada *theory Good university Governance* dan *theory* Keagenan merujuk pada keadilan merupakan pilar dalam pelayanan publik. Namun pengguna perpustakaan tidak menganggapnya sebagai faktor utama dalam menentukan mutu layanan perpustakaan. Selain itu, persepsi pengguna terhadap mutu layanan perpustakaan lebih dipengaruhi oleh fasilitas, ketersediaan koleksi, kecepatan layanan dan lain-lain. Variabel keadilan kurang terlihat pengaruhnya jika tidak ada perbedaan perlakuan dari pengelola perpustakaan.

Menurut Kepala Bidang Perpustakaan Perpustakaan dan Arsip UGM, Keadilan mengenai sarana dan prasarana memang masih kurang, pemanfaatan mengenai buku cetak saat ini sudah semakin menurun. Dapat diamati dari hasil survei laporan statistik setiap tahun, saat ini pemustaka lebih memilih pada koleksi buku digital yang dapat diakses dari manapun. Menurut kepala perpustakaan STIKES Notokusumo, kami semaksimal mungkin dalam menentukan kebijakan pada setiap prodi yang membutuhkan. Namun akan tetap diperhatikan mengenai kecukupan buku dari setiap prodi dan memprioritaskan yang lebih membutuhkan. Menurut kepala perpustakaan AKPRIND, keadilan memang masih kurang baik karena perpustakaan akan menyampaikan kepada prodi jika ada buku yang perlu ditambah, namun jika tidak ada yang merespon maka akan digunakan ke yang lain.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini dilakukan secara empiris untuk menguji pengaruh *Good University Governance* terhadap mutu layanan perpustakaan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* pada sejumlah perpustakaan perguruan tinggi yang telah terakreditasi di wilayah tersebut. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 120 orang. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh terhadap mutu layanan perpustakaan karena pemustaka atau pengguna layanan merasakan adanya keterbukaan informasi dari pihak pengelola. Sementara itu, akuntabilitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan karena sebagian besar pemustaka hanya merasakan hasil akhir dari layanan perpustakaan, tanpa mengetahui sejauh mana tanggung jawab pengelola dilakukan. Variabel responsibilitas terbukti berpengaruh, yang kemungkinan besar disebabkan oleh interaksi langsung antara pengelola dan pengguna layanan, sehingga sikap tanggung jawab pengelola dapat dirasakan secara nyata. Independensi juga menunjukkan pengaruh terhadap mutu layanan, karena sikap profesional dan objektif dari pengelola dinilai penting dalam pengambilan keputusan layanan. Di sisi lain, keadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan, kemungkinan karena pemustaka kurang menyadari atau merasakan upaya keadilan yang dilakukan oleh pihak pengelola, terutama dalam hal perhatian dan perlakuan yang setara.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada beberapa perguruan tinggi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain di Indonesia. Kedua, variabel yang digunakan hanya terbatas pada prinsip-prinsip dasar *Good University Governance*, tanpa mempertimbangkan faktor lain yang mungkin relevan. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan wilayah diperluas ke daerah lain guna memperoleh hasil yang lebih representatif. Penambahan variabel-variabel lain yang relevan juga dianjurkan untuk memperkaya analisis. Selain itu, penggunaan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti observasi langsung atau studi dokumentasi, dapat digunakan untuk memberikan sudut pandang yang lebih holistik terhadap mutu layanan perpustakaan.

Ucapan Terimakasih

Saya menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA., yang telah dengan penuh kesabaran dan ketulusan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dalam proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Bimbingan beliau telah menjadi bekal yang sangat berarti dalam setiap tahap yang saya lalui.

Daftar Pustaka

- Affandi, N., & Auliana, S. (2014). MODEL PENGELOLAAN SAMPAH PERKOTAAN MELALUI PENDEKATAN MANAJEMEN. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 10(1), 89-93.
- Aisyah, D. A. (2019). PERAN SATUAN PENGAWASAN INTERN DAN PENERAPAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENCAPAIAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE PADA PERGURUAN TINGGI DI KOTA BENGKULU. *Jurnal Akuntansi*.
- Al-Amin, M. (2022, Januari 18). *Obligasi Adalah Surat Utang, Ini Penjelasan Lengkapnya*. Dipetik April 14, 2022, dari <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61e78202af898/obligasi-adalah-surat-utang-ini-penjelasan-lengkapnya>.
- Amrizal. (2004, Agustus 31). Pencegahan dan Pendeteksian Kecurangan Oleh Auditor Internal . Jakarta.
- Andari, L., & Ismatullah, I. (2019). PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENCEGAHAN KECURANGAN (Studi kasus pada CV. Agung Mas Motor Kota Sukabumi). *Jurnal Ilmiah Ilmu ekonomi*, 75-81.
- Asmoro, A., & Hariyanto, S. (2018). PERANAN AUDIT INTERNAL TERHADAP PENCEGAHAN & PENDETEKSIAN KECURANGAN (FRAUD) DI KOPERASI KARYAWAN PT. PLATINUM CERAMICS INDUSTRY ATAS KINERJA TAHUN BUKU 2014. *Jurnal Ekonomi AKuntansi*, 1-8.
- Djarmiko, A. (2017). PENCEGAHAN FRAUD DI LINGKUP PERBANKAN SESUAI PRINSIP KEPERCAYAAN (FIDUCIARY RELATION PRINCIPLE) UNDANG-UNDANG PERBANKANNOMOR 10 TAHUN 1998 PASAL 29 AYAT (4). *JPK: Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*.
- Fadilla, N. (2020). PERAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DALAM SCHOLARLY COMMUNICATION DAN PENGIMPLEMENTASIANNYA MELALUI JURNAL ELEKTRONIK. *LIBRIA*.
- Governansi, K. N. (2022). *PEDOMAN UMUM GOVERNANSI SEKTOR PUBLIK INDONESIA (PUG-SPI)*. Jakarta, indonesia: KNKG.
- Hair, J. F. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: by SAGE.
- Hermiyetti. (2022). PENGARUH PENERAPAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PENCEGAHAN FRAUD PENGADAAN BARANG. Jakarta.
- Joseph Franklin hair et al, .. (2022). *Book Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. ResearchGate.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Dipetik April 13, 2022, dari <https://kbbi.web.id/obligasi>.
- Katadata, T. P. (2019, Desember Selasa). *Menuju Indonesia Peduli Sampah*. Diambil kembali dari [katadata.co.id: https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/infografik/5e9a4c4a336e0/menuju-indonesia-peduli-sampah?utm_source=Direct&utm_medium=Tags%20Sampah%20Plastik&utm_campaign=Regular%20HL%20Pos%202](https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/infografik/5e9a4c4a336e0/menuju-indonesia-peduli-sampah?utm_source=Direct&utm_medium=Tags%20Sampah%20Plastik&utm_campaign=Regular%20HL%20Pos%202).
- Kementerian Perindustrian. (2003, Maret 25). *Undang-Undang No.13 Tentang Ketenagakerjaan*. Dipetik Apri 13, 2022, dari https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf.

- Liviawati et al. (2024). PENGARUH GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE DAN KOMPETENSI DOSEN TERHADAP KINERJA ORGANISASI (SUATU STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KOTA PEKANBARU). *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 1-10.
- Machmuddah, Z. (2019). Peranan Good University Governance Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 1-17.
- Mathar, Q. (2021). *PROMOSI, PEMUSTAKA, DAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN*. Makassar.
- Mokobombang, M. W. (2024). Kinerja Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan . *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan* , 1-11.
- Mulkan Ritonga et al. (2021). GAMBARAN PENERAPAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE DAN KINERJA PERGURUAN TINGGI DI KABUPATEN LABUHANBATU. *Jurnal ekonomi, bisnis dan manajemen*, 1-19.
- Nadhifah, K. (2020). Penjaminan Mutu Perpustakaan dalam Mewujudkan Universitas Jember Sebagai World Class University. *Jurnal Perpustakaan*, 1-9.
- Naya, J., & Yanti, H. (2020). MENDETEKSI KECURANGAN MELALUI TEORI GONE MENURUT PERSEPSI. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 3 Tahun 2020*, (hal. 2.41.1.-2.41.6).
- Negoro, S. S. (2021). KUALITAS PELAYANAN UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS SLAMET RIYADI SURAKARTA. *ISSN. 2355-4223* , 3-4.
- Nigiana P., J., Larasati, P., & Widowat, N. (2016). MANAJEMEN PENGELOLAAN SAMPAH DI KECAMATAN TEMBALANG . *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(1), 1-13.
- Nofiyarni, R. (2011). *Keandalan Efektifitas Internal Audit Dalam Pencegahan dan Deteksi Kecurangan (Fraud) Pada PT. Semen Padang`*. Padang: Univesritas Andalas.
- Nugraha, G. d. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 13.
- Pebruary, S., edward, M., Cokrohadisumarto, E., & Adhiatma, A. (2019). *Pencegahan Fraud di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish .
- Perpustakaan Nasional RI. (2022). *KEPUTUSAN KEPALA PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 303 TAHUN 2022 TENTANG INSTRUMEN AKREDITASI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI*. Jakarta: PERPUSTAKAAN NASIONAL.
- Pranoto, E. (t.thn.). Good Governance: Perannya Dalam Membangun Public Trust Dalam Kepemimpinan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *jurnal pustakawan*.
- Raharja, A. (2022, Januari 11). *Fraud Adalah: Pengertian, 3 Faktor Pendorong serta Jenis*. Dipetik April 14 , 2022, dari <https://www.ekrut.com/media/fraud-adalah>.
- Rudiawie Larasati et al. (2018). Analisis penerapan Good University Governance Pada Perguruan Tinggi di Kota Jayapura. *JOURNAL OF APPLIED MANAGERIAL ACCOUNTING*, 1-22.
- Saputri, Y., Adnan, M. F., & Alhadi, Z. (2019). MANAJEMEN PENGELOLAAN SAMPAH OLEH DINAS LINGKUNGAN HIDUP. *Journal of Education on Social Science*, 3(2), 213-221.
- Sari, Y. M. (2025). Perspektif kepuasan mahasiswa : Pengaruh good university governance terhadap kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas pendidikan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1-10.

- Sendari, A. (2019, Agustus 08). *Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif pada Sebuah Tulisan Ilmiah*. Dipetik April 14, 2022, dari <https://hot.liputan6.com/read/4032771/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-pada-sebuah-tulisan-ilmiah>.
- Siti Rahmah et al. (2024). AKUNTABILITAS PELAYANAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, --6.
- Solehudin, A. (2017, Agustus 15). *Hambatan dan Resiko Penggunaan Obligasi Daerah sebagai Alternatif Pembiayaan Daerah*. Dipetik April 14, 2022, dari <https://inspektorat.tegalkab.go.id/2017/08/15/berita-baru/>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Ed. 2. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, E., Kalsum, U., Ikhtiari, K., & Muslim. (2021). Determinan Audit Report Lag. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(3), 48-60.
- Susiati, A. T. (2022). Implementasi Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Jurnal FPPTI*.
- Talika Khairunisa et al, .. (2025). Good University Governance dan Kinerja Perguruan Tinggi. *Journal of Student Research*, 1-14.
- The Development Bank of Singapore Limited. (2020, Juli 14). *Mau Investasi Obligasi? Yuk, Kenali Risikonya!* Dipetik April 14, 2022, dari <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/wealth-101-mau-investasi-obligasi-yuk-kenali-risikonya#>.
- Viverdy Memah, H. S. (2021). *Pengaruh Good University Governance dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Mutu Layanan Akademik*. Manado: Universitas Negeri Manado.
- Wirartha, I. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*. Yogyakarta : Andi.