

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DALAM TEMU BALIK INFORMASI
DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebahagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)



Dini Hartini
2020/20234004

Dosen Pembimbing:

Dr. Ardoni, M.Si.
NIP. 196011041987021002

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Temu Balik Informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang

Nama : Dini Hartini

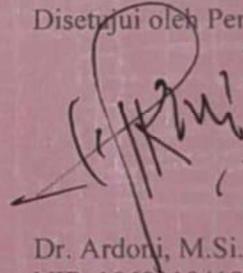
NIM : 20234004

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

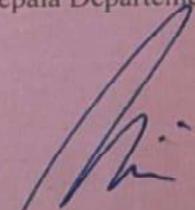
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Agustus 2024
Disetujui oleh Pembimbing,



Dr. Ardoni, M.Si.
NIP. 196011041987021002

Kepala Departemen,



Dr. Marlina, S.IPI., MLIS
NIP 198102102009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Dini Hartini

NIM : 20234004

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

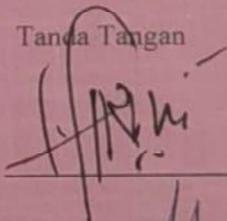
**Pengaruh Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap
Kepuasan Pemustaka dalam Temu Balik Informasi di Perpustakaan
Pascasarjana Universitas Negeri Padang**

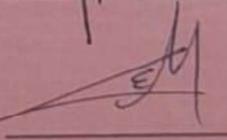
Padang, Agustus 2024

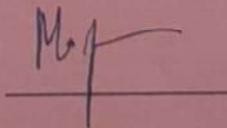
Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si
2. Anggota : Elva Rahma, S.Sos.,
M.I.Kom., Ph.D
3. Anggota : Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Temu Balik Informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang**" adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain;
3. Dalam skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan dalam keputakaan;
4. Pernyataan ini, saya tulis dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Agustus 2024



Dini Hartini

NIM 20234004

ABSTRAK

Dini Hartini, 2024. “Pengaruh Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Temu Balik Informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan (1) Kualitas layanan *Online Public Acces Catalog* (OPAC), (2) Tingkat kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang, (3) Pengaruh kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini mengambil 96 orang responden yang merupakan pengunjung atau pemustaka aktif di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Data penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *sampling purposive*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menghasilkan nilai rata-rata 3,12 yang berada pada kategori “tinggi”. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) sudah baik selama penggunaannya. Pada variabel Kepuasan pengguna menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,10 yang berada pada kategori “tinggi”. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna atau pemustaka pada layanan OPAC dalam temu balik informasi sudah memuaskan bagi pemustaka. Berdasarkan analisis hasil kuesioner, kualitas layanan OPAC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Hal ini sesuai dengan adanya hasil koefisien korelasi sebesar 0,728 yang tergolong dalam korelasi kuat. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai *Sig.* sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya variabel X (kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka). Kemudian pengujian hipotesis, nilai t hitung yang didapat menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi dengan nilai $10,321 > 1,985$. sehingga disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antar kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) dengan kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Kata kunci: OPAC, kualitas layanan, temu balik informasi, kepuasan pemustaka

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat serta salam tak lupa dicurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada manusia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yakni : (1) Dr. Ardoni, M.Si selaku dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, dukungan serta bimbingan yang sangat memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini; (2) Elva Rahma, S.Sos., M.I.Kom., Ph.D selaku dosen Penguji 1 dan Malta Nelisa, S.Sos.,M.Hum selaku dosen Penguji 2 yang telah memberikan motivasi serta masukan untuk perbaikan skripsi ini; (3) Dr. Marlina, S.IPI, MLIS, selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang; (4) Evi Handayani, S.IP. selaku pustakawan Perpustakaan Pascasarjana UNP yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena penulis menerima berbagai kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Defenisi Operasional	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11
2. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	14
3. <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC).....	21
4. Kepuasan Pemustaka	26
B. Penelitian Relevan.....	37
C. Kerangka Konseptual	39
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Metode Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Variabel dan Data.....	47

E. Instrumentasi	48
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Uji Persyaratan Analisis	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Korelasi	55
3. Uji Hipotesis	56
4. Uji Linearitas	56
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
H. Teknik Penganalisan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Deskripsi Data	61
B. Analisis Data	65
C. Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Populasi Pengunjung Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang Januari-September Tahun 2023	45
Tabel 2. Variabel Penelitian	47
Tabel 3. Pengukuran <i>Skala Likert</i>	50
Tabel 4. Hasil Uji Validasi	51
Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan)	53
Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka	53
Tabel 7. Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 8. Interpretasi Hasil	59
Tabel 9. Skala Distribusi Jawaban Responden	59
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan fakultas	62
Tabel 12. Deskripsi Data Jawaban Responden Variabel X (Kualitas Layanan)..	63
Tabel 13. Deskripsi Data Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	64
Tabel 14. Saya Merasa Mudah dalam Mengoperasikan Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang	66
Tabel 15. Saya Merasa Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Sering Mengalami Error atau Down.....	67
Tabel 16. Layanan OPAC Memberikan Kemudahan bagi Saya untuk Melakukan Temu Balik Informasi pada Perpustakaan Pascasarjana UNP	67
Tabel 17. Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Memberikan Informasi yang Akurat dengan Kebutuhan Saya	68
Tabel 18. Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Memberikan Informasi yang Relevan dengan Kebutuhan Saya	69
Tabel 19. Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Menyediakan Kelengkapan Informasi yang Dapat Dipercaya	70
Tabel 20. Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Memiliki Reputasi yang Baik	71
Tabel 21. Staf atau Pustakawan Selalu Memberikan Respon yang Memuaskan ketika Terkendala dalam Mengakses OPAC Pascasarjana UNP	72
Tabel 22. Staf atau Pustakawan Selalu Membantu apabila Sedang Kesulitan dalam Menggunakan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP	72
Tabel 23. Rekapitulasi Variabel X (Kualitas Layanan)	73
Tabel 24. Saya Merasa Puas dengan Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Karena Informasinya yang Up To Date Sesuai dengan Kebutuhan.....	75
Tabel 25. Saya Merasa Bahwa Informasi Yang Diberikan Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Sangat Relevan dan Bermutu	76

Tabel 26. Informasi atau Koleksi yang Disediakan Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Sangat Bermanfaat bagi Saya untuk Referensi Tugas Perkuliahan.....	76
Tabel 27. Saya Merasa bahwa Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang Memberikan Informasi yang Akurat dan Terpercaya	77
Tabel 28. Saya Merasa Bahwa OPAC Pascasarjana Memiliki Konsistensi Informasi yang Baik dan Sesuai dengan Fakta	78
Tabel 29. Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Memberikan Keberagaman Informasi yang Dapat Memenuhi Harapan Pemustaka	79
Tabel 30. Saya Merasa Tata Letak dan Desain OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Mudah Diikuti dan Dipahami.....	80
Tabel 31. Saya Merasa Bahwa Format OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Sangat User Friendly.....	81
Tabel 32. Saya Merasa Bahwa Format Penulisan pada OPAC Perpustakaan Pascasarjana Sangat Konsisten	81
Tabel 33. Saya Merasa Mudah dan Lancar dalam Menggunakan Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP	82
Tabel 34. Proses Login atau Masuk ke OPAC Dapat Dilakukan dengan Mudah	83
Tabel 35. Perpustakaan Pascasarjana UNP Memberitahu dengan Cepat saat Terjadi Kesalahan.....	84
Tabel 36. OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Sering Mengalami Masalah Keterlambatan ketika Mengakses	85
Tabel 37. Informasi dalam OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP Diperbarui dengan Tepat Waktu	85
Tabel 38. Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana Menampilkan Hasil Pencarian dengan Waktu yang Sangat Cepat.....	86
Tabel 39. Rekapitulasi Variabel Y (Kepuasan Pengguna).....	87
Tabel 40. Hasil Output Uji Normalitas	90
Tabel 41. Hasil Output Uji Linearitas	91
Tabel 42. Hasil Korelasi.....	92
Tabel 43. Hasil Uji Regresi.....	93
Tabel 44. Output Koefisien Regresi.....	93
Tabel 45. Hasil Output Koefisien Determinasi	94

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual.....	41
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara Awal.....	115
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	119
Lampiran 3. Lembar Validasi Keilmuan Kuesioner	120
Lampiran 4. Lembar Validasi Kebahasaan Kuesioner.....	122
Lampiran 5. Kisi-kisi Kuesioner	124
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian.....	126
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan).....	130
Lampiran 8. Hasil Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka).....	131
Lampiran 9. Bukti Penyebaran Kuesioner	133
Lampiran 10. r Tabel.....	134
Lampiran 11. t Tabel.....	135

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era teknologi sekarang, kebutuhan akan informasi menjadi prioritas utama bagi semua orang khususnya mahasiswa yang masih menempuh pendidikan. Salah satu sumber untuk mencari dan memperoleh informasi tersebut adalah perpustakaan. Perpustakaan adalah salah satu badan penting dalam dunia pendidikan dalam pengembangan pengetahuan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2007 Pasal 4 mengenai Perpustakaan menyatakan perpustakaan memiliki peran dalam menyediakan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca, memperluas wawasan serta pengetahuan pengguna tentang membaca dan untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat. Untuk meningkatkan pendidikan, lapangan kerja, dan penelitian, perpustakaan didedikasikan untuk memperluas pengetahuan, keterampilan, dan literasi informasi. Mereka juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas hidup bangsa (Rahmah, 2018).2018).

Teknologi yang berkembang pesat saat ini menjadi tantangan bagi perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan harus bisa mengatasi tantangan teknologi tersebut dengan menerapkan sistem otomatisasi agar layanan yang diberikan, baik jasa maupun produk jadi lebih optimal. Dalam institusi pendidikan, perpustakaan sangat berperan penting karena bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pendidikan. Selain itu, perpustakaan merupakan pusat utama dunia pendidikan, menyediakan beragam informasi yang dibutuhkan.

Dalam menjalankan fungsinya, perpustakaan dibagi menjadi beberapa jenis. Perpustakaan umum yang berfungsi sebagai wadah pembelajaran sepanjang hayat bagi seluruh masyarakat, tanpa memandang usia, status sosial, tingkat pendidikan, ras, atau agama. Ada juga perpustakaan sekolah, yang merupakan bagian dari lembaga pendidikan dan berfungsi mendukung kegiatan belajar mengajar. Selain itu, terdapat perpustakaan khusus yang diselenggarakan oleh suatu lembaga sebagai pusat informasi untuk mendukung berbagai aktivitas penelitian atau pengembangan yang berkaitan dengan instansi tersebut. Kemudian perpustakaan perguruan tinggi, yang berada di perguruan tinggi tersebut dan berperan untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu memfasilitasi proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Seprina et al., 2022).

Perpustakaan harus mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya agar dapat berfungsi sebagai sumber informasi. Dengan pelayanan perpustakaan yang baik serta berkualitas akan menjadi pendorong pemustaka untuk menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber untuk pemenuhan kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, perpustakaan sudah seharusnya memperbaiki kualitas layanannya dan juga tentunya harus mampu mengikuti perkembangan zaman dan teknologi saat ini. Salah satunya adalah kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang berfokus pada layanan digital.

Layanan yang baik oleh perpustakaan salah satunya adalah dengan memberikan kemudahan kepada pemustakanya dalam memenuhi sumber informasi yang dibutuhkannya termasuk dalam penelusuran atau temu kembali

informasi di perpustakaan. Dengan menggunakan katalog, mencari informasi di perpustakaan adalah proses yang mudah. Katalog adalah indeks kelompok item perpustakaan (buku, terbitan berkala, dll.) yang mencakup rincian bibliografi tentang judul, penulis, edisi, lokasi, dan tahun penerbitan koleksi. Katalog ini berfungsi sebagai alat untuk penelitian perpustakaan dan disusun secara metodis. data yang ditemukan di perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan mengandalkan kemajuan teknologi yang ada, maka perpustakaan sudah seharusnya menerapkan dan memanfaatkan layanan temu balik informasi berbasis teknologi informasi yang disebut dengan OPAC yang berfungsi sebagai alat temu balik informasi oleh pemustaka dengan tepat dan cepat. OPAC merupakan sistem pencarian online yang memungkinkan pemustaka untuk mencari dan mengakses koleksi perpustakaan, termasuk buku, jurnal, koleksi digital, dan lainnya. Dengan adanya OPAC akan memudahkan pemustaka dalam melakukan proses temu kembali informasi informasi, hemat waktu, biaya, dan tenaga. Meskipun telah tersedia katalog online, banyak pemustaka yang belum menyadari manfaatnya. Pemustaka sering kali mencari buku yang diinginkan di rak tanpa memanfaatkan katalog tersebut (Mawati et al., 2013).

Salah satu tolak ukur keberhasilan dari perpustakaan adalah kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna adalah kondisi di mana seorang atau sekelompok berhasil memperoleh apa yang dibutuhkan dan diinginkan. Menurut Haryono (2016) perpustakaan yang baik dapat diukur dari kemampuannya untuk memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Perpustakaan harus bisa mengutamakan kebutuhan penggunanya dengan mempertimbangkan jumlah,

kelengkapan, kualitas, dan kemutakhiran koleksi dan layanan yang tersedia. Ini karena banyak pengguna yang mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan terbaik dari perpustakaan saat melayani kebutuhan informasi mereka.

Di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang terdapat layanan OPAC yang berfungsi sebagai alat temu balik informasinya. Melalui layanan OPAC ini, pemustaka akan mengetahui letak atau keberadaan suatu koleksi dengan menggunakan kata kunci judul, nomor klasifikasi, penulis, subyek, penerbit, dan kata kunci lainnya yang mempermudah pengguna mendapatkan informasi yang diinginkan. Pemustaka akan mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan apabila pemustaka tidak menerapkan alat bantu telusur OPAC dalam perpustakaanya.

Berdasarkan pengamatan dan juga pengalaman peneliti selama dua bulan (Juli-September 2023) Praktik Kerja Lapangan (PKL) di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang tersebut, telah tersedia satu unit komputer untuk mengakses OPAC yang dikhususkan untuk mendapatkan atau menelusuri koleksi yang ada pada perpustakaan tersebut. Akan tetapi sangat disayangkan pemustaka masih kurang peduli dengan keberadaan OPAC tersebut. Masih banyak pemustaka yang belum memanfaatkan OPAC melalui komputer yang telah tersedia di perpustakaan tersebut. OPAC dimaksudkan untuk memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.

Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang mempunyai beragam jenis koleksi yaitu terdiri dari 6.430 judul dengan banyak eksampler 18.139,

kemudian koleksi tesis mahasiswa S2 sebanyak 2.740 dan koleksi disertasi mahasiswa S3 sebanyak 387 dan masih terdapat beberapa koleksi yang belum terdaftar kedalam OPAC. Dengan jumlah pustakawan yang terbatas yaitu satu orang pustakawan, maka dengan OPAC ini pada perpustakaan akan mempermudah pemustaka dalam melakukan penelusuran koleksi. Walaupun begitu, layanan OPAC yang tersedia pada perpustakaan tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan pemustaka sehingga menyebabkan kurangnya efektifitas layanan OPAC di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan temuan observasi dan wawancara awal dengan beberapa pengunjung perpustakaan Pascasarjana UNP pada tanggal 18 Desember 2023, terdapat beberapa permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh pemustaka. *Pertama*, pemustaka lebih sering bertanya kepada pustakawan terkait koleksi yang sedang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemustaka yang mengatakan bahwa pemustaka lebih sering bertanya kepada pustakawan karena OPAC yang tersedia pada perpustakaan tersebut sering tidak merespon atau eror. *Kedua*, seringkali terdapat ketidakcocokan data atau informasi yang diberikan OPAC saat melakukan penelusuran buku langsung. *Ketiga*, masih ada beberapa pemustaka yang kurang pandai dalam menjalankan OPAC, karena kurangnya sosialisasi dan panduan pustakawan terkait keberadaan dan kegunaan OPAC. Pemustaka lebih cenderung mencari dan menelusuri langsung di rak koleksi buku yang mereka inginkan. Bahkan tak jarang pemustaka juga sering bertanya kepada

pustakawan terkait letak koleksi yang mereka inginkan. Hal ini menjadi permasalahan dilapangan terkait kualitas layanan OPAC di perpustakaan tersebut.

Berkaitan dengan kualitas layanan OPAC di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang, maka perlu diketahui bagaimana kualitas layanan OPAC yang disediakan di perpustakaan tersebut. Tujuan dilakukannya pengukuran ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka. Perpustakaan Pascasarjana UNP dapat menilai dan meningkatkan kualitas layanan OPAC yang dianggap kurang dalam kepuasan pengguna dengan memahami pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka.. Hal ini juga dilakukan untuk mengatasi permasalahan dan keluhan-keluhan yang sering di sampaikan oleh pemustaka Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan mengankat tema tentang pengaruh kualitas OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Penggunaan layanan OPAC pada perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang belum maksimal di manfaatkan oleh pemustaka; 2) Pemustaka masih sering bertanya kepada pustakawan terkait koleksi yang dibutuhkannya; 3) Adanya beberapa keluhan dari pemustaka mengenai layanan OPAC di perpustakaan tersebut; 4)

Kurangnya pengetahuan pemustaka terkait kegunaan layanan OPAC yang telah disediakan di perpustakaan tersebut.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap tingkat kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (1) Bagaimana kualitas layanan OPAC di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang? (2) Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan OPAC dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang? (3) Bagaimana pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Mendeskripsikan kualitas layanan OPAC di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang; 2) Mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang; 3) Mendeskripsikan pengaruh penggunaan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu kembali informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Dengan tersedianya OPAC di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang sangatlah bermanfaat baik bagi pustakawan ataupun pemustakanya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran atau solusi bagi Perpustakaan Pascasarjana UNP agar terus meningkatkan kualitas layanannya.

2. Secara praktis

manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu; (1) Bagi penulis, diharapkan hasil temuan ini bisa bermanfaat sebagai penambah pemahaman dan wawasan tentang pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan dalam kembali balik informasi di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang; (2) Bagi pembaca atau akademisi lain, semoga bisa menjadi referensi atau informasi pembanding untuk melakukan penelitian pada objek yang sama.

G. Defenisi Operasional

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di Perguruan Tinggi, bertujuan untuk menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna mendukung perguruan tinggi mencapai tujuan Tri Dharna Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyampaikan layanan dengan tepat guna memenuhi harapan mereka. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan

dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, kualitas layanan dipersepsikan buruk. Tingkat kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen.

3. OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

OPAC adalah alat yang digunakan untuk pencarian informasi yang dibuat dengan memanfaatkan komputer dan jaringan, termasuk LAN (*Local Area Network*) dan WAN (*Wide Area Network*) yang berguna untuk membantu memudahkan pemustaka dalam menelusuri informasi sehingga mengetahui keberadaan dan letak koleksi bahan pustaka yang pemustaka perlukan dengan menggunakan kata kunci yang tersedia .

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemustaka adalah kondisi di mana individu atau sekelompok orang berhasil memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Kepuasan ini dapat dicapai melalui penyediaan layanan, ketersediaan informasi, dan kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

5. Temu Balik Informasi

Temu balik informasi adalah proses menelusuri dan mendapatkan informasi yang relevan dari suatu koleksi atau basis data informasi. Tujuan dari temu balik informasi adalah untuk menemukan dokumen atau rekaman sesuai yang dibutuhkan pengguna , berdasarkan suatu pertanyaan atau permintaan informasi tertentu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Pada kajian teori ini akan dipaparkan mengenai beberapa hal, yaitu sebagai berikut.

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistyono Basuki (2013) Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada pada perguruan tinggi, salah satu badan dibawahnya, atau lembaga yang terkait dengan universitas. Tujuan utamanya adalah mendukung perguruan tinggi dalam mencapai tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat layanan dan informasi, di mana setiap pengunjung, terutama civitas akademika memiliki hak untuk mengetahui dan mengakses berbagai layanan yang tersedia. Dengan demikian, pengguna dapat sepenuhnya merasakan manfaat dari keberadaan perpustakaan perguruan tinggi di lingkungan belajarnya.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan perguruan tinggi yang bekerja sama dengan unit lain untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal ini dilakukan melalui pemilihan, penghimpunan, pengolahan, perawatan, dan penyediaan sumber informasi kepada lembaga induk, khususnya kepada masyarakat akademis (Qalyubi et al., 2007).