

**KEPUASAN PEMUSTAKA DALAM MENGAKSES LAYANAN DIGITAL
DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI PADANG MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

SKRIPSI

**untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



**TETEN PERMATA YONDRA
NIM. 17234063/2017**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Nama : Teten Permata Yondra

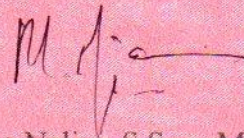
Nim : 17234063

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Juni 2021
Disetujui oleh Pembimbing,



Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.
NIP 198307112009122006

Ketua Jurusan,



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum.
NIP 197401101999032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Teten Permata Yondra
NIM : 17234063

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

**Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital
di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang Menggunakan
Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

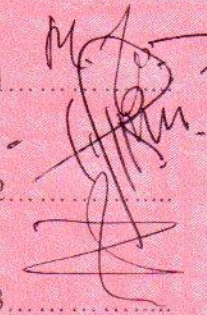
Padang, Juni 2021 . . .

Tim Penguji

1. Ketua : Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.
2. Anggota : Dr. Ardoni, M.Si.
3. Anggota : Zulfikarni, M.Pd.

Tanda Tangan

1.....
2.....
3.....



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Teten Permata Yondra

NIM 2017/17234063

ABSTRAK

Teten Permata Yondra, 2021. “Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif melalui penyebaran kuesioner di Politeknik Negeri Padang. Populasi pada penelitian ini berjumlah 3.300 mahasiswa dengan jumlah sampel 97 responden. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan teknik *Simple Random Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode EUCS dengan 3 dimensi dengan skor rata-rata 3,16. *Pertama*, dimensi *content* diperoleh skor rata-rata 3,20 berada pada skala interval positif yaitu, terdapat kepuasan pemustaka karena layanan digital menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan memiliki koleksi yang lengkap. *Kedua*, dimensi *accuracy* diperoleh skor rata-rata 3,09 berada pada skala interval positif yaitu, juga terdapat kepuasan pemustaka karena layanan digital memiliki keakuratan informasi seperti informasi yang akurat dan dapat dipercaya. *Ketiga*, dimensi *timeliness* diperoleh skor rata-rata 3,20 berada pada interval positif, yaitu juga terdapat kepuasan pemustaka, karena layanan digital menyediakan informasi terbaru dan informasi yang diinginkan.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, layanan digital, EUCS

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah swt. Atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital di UPT Politeknik Negeri Padang: Analisis Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Penulisan skripsi ini adalah sebagai pemenuhan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada (1) Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum., selaku Pembimbing skripsi, (2) Desriyeni, S.Sos, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Ketua Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (3) Dr. Ardoni, M.Si., selaku Dosen Penguji I (4) Zulfikarni, M.Pd., selaku Dosen Penguji II, (5) Dr.Yenni Hayati, M.Hum, selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (6) Muh. Ismail Nasution, S.S., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembaca.

Padang, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	0
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR BAGAN.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Batasan Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Layanan Digital Perpustakaan Perguruan Tinggi	8
2. Kepuasan Pemustaka	17
3. <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	21
B. Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel dan Data.....	35
E. Instrumen Penelitian	35
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39

1. Observasi.....	40
2. Wawancara.....	40
3. Kuesioner	40
G. Teknik Penganalisisan Data.....	41
1. Pemeriksaan	41
2. Tabulasi.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Data.....	44
B. Analisis Data	45
C. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Model End User Computing Satisfaction menurut Doll dan Torkzadeh.....	21
Bagan 2	Kerangka Konseptual	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel penelitian	35
Tabel 2	Kisi-kisi uji coba kuesioner metode EUCS.....	36
Tabel 3	Daftar butir pernyataan yang valid dan tidak valid pada kuesioner kepuasan pemustaka menggunakan metode EUCS	38
Tabel 4	Skor Variasi Jawaban	42
Tabel 5	Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna.....	45
Tabel 6	Layanan digital menyediakan informasi yang tepat dan benar	46
Tabel 7	Pemustaka menemukan informasi yang diperlukan pada layanan digital.....	47
Tabel 8	Informasi yang tersedia pada layanan digital lengkap	48
Tabel 9	Informasi yang tersedia mutakhir.....	49
Tabel 10	Informasi yang tersedia bermanfaat bagi pengguna.....	49
Tabel 11	Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi content.....	50
Tabel 12	Informasi yang dihasilkan akurat	51
Tabel 13	Informasi yang dihasilkan dapat dipercaya	51
Tabel 14	Informasi pada layanan digital bebas dari kesalahan	52
Tabel 15	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi pada layanan digital.....	53
Tabel 16	Informasi pada layanan digital efisien	53
Tabel 17	Pengguna memperoleh informasi yang sesuai dengan data yang diinput	54
Tabel 18	Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi accuracy	55
Tabel 19	Informasi mudah didapat saat mengakses layanan digital	56
Tabel 20	Layanan digital menyediakan informasi terbaru	56
Tabel 21	Layanan digital memberikan informasi yang diinginkan.....	57
Tabel 22	Rekapitulasi kepuasan pemustaka pada dimensi timeliness.....	58
Tabel 23	Rekapitulasi kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode EUCS.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Format Wawancara Awal	72
Lampiran 2	Hasil Wawancara Awal	73
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba	79
Lampiran 4	Bukti Validasi Keilmuan Kuesioner.....	81
Lampiran 5	Bukti Validasi Bahasa Kuesioner.....	83
Lampiran 6	Tabel Data Uji Coba Kuesioner Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital Menggunakan Metode EUCS.....	85
Lampiran 7	Hasil Hitung Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital Menggunakan Metode EUCS.....	87
Lampiran 8	Format Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 9	Kuesioner Penelitian.....	90

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi mengakibatkan tingkat pencarian informasi juga meningkat, sehingga menciptakan keingintahuan pemustaka terhadap suatu informasi yang tepat dan akurat. Adapun perkembangan teknologi informasi ini menjadi penunjang dalam pencarian informasi, terutama pencarian informasi di perpustakaan. Seperti yang diketahui, perpustakaan merupakan tempat dimana pemustaka bisa dengan mudah menemukan dan mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat. Perpustakaan juga telah berkembang menjadi sebuah tempat untuk pemustaka dalam mengakses atau mendapatkan informasi, baik informasi dalam bentuk tercetak maupun informasi dalam bentuk digital. Dengan adanya koleksi atau informasi yang disajikan dalam bentuk digital, secara langsung telah memberikan kepuasan tersendiri bagi pemustaka dalam proses penelusuran informasi.

Adapun menurut Firma dan Rahmah (2012) kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh sumber daya manusia, koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana. Jadi, kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Kepuasan pemustaka mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada dibawah harapan artinya pemakai tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pemakai puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pemakai sangat puas atau senang (Harmoko, 2017).

Dalam hal ini diharapkan untuk semua jenis perpustakaan baik itu perpustakaan umum dan perpustakaan perguruan tinggi untuk melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat menciptakan kepuasan pemustaka. Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang harus memperhatikan kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan pemustaka yaitu UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Adapun dalam menciptakan kepuasan pemustaka, UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menyediakan fasilitas dan layanan yang bisa menunjang dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Salah satu layanan yang dapat membantu pemustaka dalam pemenuhan informasi yaitu layanan digital.

UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang telah menyediakan layanan digital. UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menyediakan layanan digital dengan tujuan yaitu untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi. Jenis layanan digital yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang seperti layanan untuk mengakses tugas akhir. Dengan adanya layanan digital ini pemustaka dapat mengakses layanan digital kapan saja dan dimana saja, sehingga dapat menghemat waktu.

Selain itu, layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang belum leluasa digunakan oleh pemustaka. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis bersama pustakawan dan pemustaka. Adapun hasil wawancara yang dilakukan bersama seorang pustakawan di UPT Politeknik Negeri Padang pada tanggal 20 Januari 2021 mengenai layanan digital yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jika pemustaka ingin mengakses layanan digital, pemustaka harus

meminta izin kepada pustakawan, dengan hanya memberikan judul karya ilmiah atau tugas akhir kepada pustakawan, kemudian pustakawan yang melakukan penelusuran informasi.

Adapun dalam penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini merupakan suatu model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap aspek teknologi dengan menilai melalui dimensi isi, tampilan, ketepatan waktu, keakuratan, dan kemudahan penggunaan.

Berdasarkan dimensi metode EUCS, penulis melakukan wawancara kepada tujuh mahasiswa Politeknik Negeri Padang pada tanggal 20 Januari 2021 ditemukan. *Pertama* dari segi isi atau koleksi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, koleksi yang tersedia pada layanan digital masih terbatas dan perlu ditambah. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pustakawan dalam mengelolah koleksi karya ilmiah mahasiswa terkait serta fasilitas yang kurang memadai. Oleh karena itu, suatu perpustakaan harus memperhatikan kelengkapan koleksi, karena kelengkapan koleksi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

Kedua, keakuratan yang diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah atau *error*. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pada saat pemustaka mengakses layanan digital, sering terjadi kesalahan atau *error*. Maka, dengan sering terjadinya kesalahan atau *error*, akan

menghambat proses penelusuran informasi pemustaka, dan kebutuhan informasi pemustaka tidak terpenuhi.

Ketiga, tampilan pada layanan digital. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tampilan pada layanan digital masih kurang menarik. Sehingga pemustaka cepat merasa bosan saat mengakses layanan digital. Begitu juga dengan sebaliknya, jika tampilan layanan digital menarik, pemustaka akan sering mengakses layanan digital tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, hal ini menandakan bahwa masih ada beberapa mahasiswa yang belum merasa puas saat mengakses layanan digital yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dalam memenuhi kebutuhan informasi. Dalam hal ini, sangat penting bagi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang untuk lebih memperhatikan kepuasan pemustaka. Maka dari itu penulis merasa perlu menganalisis tingkat kepuasan pemustaka dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam mengakses layanan digital pada UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Diharapkan setelah mengetahui tingkat kepuasan dalam mengakses layanan digital, pihak perpustakaan bisa meningkatkan kualitas layanan pada layanan digital yang telah disediakan, baik dari segi sumber daya manusia, koleksi, sarana dan prasarana. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital dengan mengangkat judul **“Kepuasan Pemustaka dalam Mengakses Layanan Digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang: Analisis Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut. (1) Ketersediaan sumber informasi atau koleksi masih terbatas atau masih banyak koleksi yang belum sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. (2) Kesulitan dalam mengakses layanan digital. (3) Tampilan layanan digital yang kurang menarik. (4) Sarana dan prasarana yang kurang memadai.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun batasan masalah pada penelitian ini berfokus pada layanan digital yang ada di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yaitu seberapa tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dirangkum, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses

layanan digital UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain: (1) Bagi pemustaka, penelitian ini diharapkan dapat menyadarkan pemustaka dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh perpustakaan dengan baik. (2) Bagi pihak UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam memperhatikan kepuasan pemustaka dalam segi apapun saat mengakses layanan yang ada di perpustakaan, khususnya layanan digital. (3) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan yang relevan tentang kepuasan pemustaka dan bahan dasar dalam mencari solusi jika layanan yang disediakan di perpustakaan kurang baik.

G. Batasan Istilah

Dalam hal ini, untuk menghindari adanya kesalahan pengertian, maka dari itu perlu adanya penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan sebagai berikut.

1. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan penilaian dari seseorang, kelompok, ataupun lembaga yang memanfaatkan layanan yang ada di sebuah perpustakaan. Dalam hal ini untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan perlu memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Maka dari itu, penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan

pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

2. Layanan Digital

Layanan digital merupakan salah satu bentuk layanan yang tersedia di perpustakaan, yang menyajikan koleksi atau sumber informasi yang telah di alih media menjadi bentuk digital. Alasan perpustakaan mengubah bentuk koleksi menjadi digital salah satunya karena perkembangan teknologi informasi yang meningkat. Layanan digital dapat ditemukan pada perpustakaan biasa seperti perpustakaan perguruan tinggi. Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan digital yaitu UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

3. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Metode EUCS adalah salah satu dari beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka. Metode ini memiliki 5 dimensi yaitu *content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem), *Timeliness* (ketepatan waktu). Adapun kelima dimensi diatas menjadi indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai teori yang berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun teori yang akan diuraikan yaitu: (1) layanan digital perpustakaan perguruan tinggi, (2) kepuasan pemustaka, (3) metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1. Layanan Digital Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Layanan Digital

Perkembangan teknologi yang begitu pesat saat ini mendorong suatu perpustakaan dalam mengembangkan layanannya, seperti menyediakan layanan digital bagi pemustaka. Menurut Supriyanto (2015), layanan digital merupakan sarana untuk menyimpan, mengemas, mendistribusikan informasi agar mampu beradaptasi di era globalisasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka secara akurat, cepat dan relevan.

Sedangkan menurut Iswanto (2019), layanan digital merupakan bentuk layanan yang koleksi disajikan dengan bentuk digital. Dalam hal ini, layanan digital dapat ditemukan pada perpustakaan biasa ataupun pada perpustakaan perguruan tinggi. layanan digital pada perguruan tinggi menyediakan koleksi digital untuk jenis koleksi skripsi, tesis, dan disertasi. Adapun untuk membuat layanan digital hal-hal penting yang harus dipersiapkan adalah pengguna, pustakawan (petugas), perangkat keras, perangkat lunak, pangkalan data, jaringan, petunjuk pelayanan, lokasi (*space*)

layanan. Layanan digital bentuk lain seperti melanggan database dianggap masih belum begitu penting disebabkan besaran anggaran yang dimiliki institusi belum mendukung untuk itu.

Jadi, dapat disimpulkan layanan digital merupakan salah satu layanan yang disediakan perpustakaan yang bentuk koleksinya di alih media dari cetak ke digital.

Alih media pada koleksi merupakan kegiatan melestarikan koleksi, terutama koleksi yang sudah tua atau lama. Menurut Sulendra (2014), ada beberapa hal yang melatar belakangi perlunya dilakukan kegiatan alih media. *Pertama*, mengatasi kendala kekurangan ruangan. Setiap perpustakaan tentu melakukan kegiatan pengadaan koleksi untuk menambah kelengkapan koleksi yang dimilikinya. Biasanya pertumbuhan dan perkembangan koleksi ini tidak diimbangi oleh perluasan ruangan perpustakaan. Salah satu upaya mengatasi masalah ini adalah dengan melakukan kegiatan alih media dari bentuk asli ke bentuk digital.

Kedua, mencegah kerusakan fisik bahan pustaka. Kebanyakan bahan pustaka yang dikoleksi perpustakaan adalah bahan pustaka dalam bentuk tercetak yang terbuat dari kertas seperti buku, majalah, jurnal, surat kabar, skripsi, tesis, disertasi, arsip-arsip penting dan dokumen-dokumen lainnya yang bernilai historis. Dalam upaya menyelamatkan informasi yang terdapat dalam bahan pustaka tersebut maka perlu dilakukan kegiatan alih media.

Ketiga, faktor kelangkaan. Dari sekian banyak bahan pustaka yang di koleksi perpustakaan tentu terdapat juga koleksi-koleksi yang bernilai historis dan langka. Koleksi yang bernilai historis dan langka harus dilestarikan baik dari segi fisiknya maupun segi isi informasinya. Upaya pelestarian koleksi yang bernilai historis dan

langkah ini salah satunya adalah dengan melakukan kegiatan alih bentuk dari fisik ke bentuk digital.

Keempat, Perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi terutama komputer dan perangkat terkait lainnya membawa dampak yang sangat positif dalam kegiatan di perpustakaan. Kehadiran teknologi informasi harus diterima dan dimanfaatkan di perpustakaan, karena (1) Tuntutan terhadap mutu dan jumlah layanan, (2) Tuntutan terhadap penggunaan koleksi bersama, (3) Kebutuhan untuk mengefektifkan SDM, (4) Tuntutan terhadap efisiensi waktu, (5) Keragaman informasi yang dikelola, (6) Kebutuhan akan ketepatan dan kecepatan layanan informasi.

Adapun dalam proses alih media pada koleksi, terdapat beberapa kendala, menurut Sulendra (2014), kendala yang menghambat kegiatan alih media koleksi, yaitu (1) Sumber daya manusia yang tidak menyesuaikan dengan perkembangan zaman, (2) Dana awal yang tidak sedikit, terutama untuk menyiapkan infrastrukturnya seperti : pembelian komputer dan perangkat terkait lainnya, scanner, jaringan listrik, pelatihan staf dan sebagainya. (3) Kurangnya perhatian dari pemimpin seperti menunda-nunda, mengabaikan, menghindari, bisa menjadi kendala yang sangat berpengaruh dalam upaya pelaksanaan alih media, (4) Banyak staf bahkan pemimpin yang tidak konsisten dan komitmen untuk perubahan sesuatu yang baru dan maju, (5) Membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mewujudkannya sesuai dengan harapan yang diinginkan, (6) Kurangnya keefektifan komunikasi.

Paongan (2014) mengemukakan indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan digital terhadap kepuasan pemustaka yaitu, *Pertama* penyediaan fasilitas

akses jarak jauh. Pengembangan koleksi perpustakaan dari koleksi cetak ke koleksi perpustakaan elektronik (digital) merupakan hal yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pencari informasi dan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Melalui perpustakaan digital, pemakai dapat mengakses sumber informasi perpustakaan lewat jarak jauh, lebih mudah, lebih murah, lebih efektif dan efisien. Menurut Qalyubi (dalam Wardanah, 2020), digitalisasi perpustakaan perguruan tinggi mewujudkan strategi yang akan dapat memperluas aksesibilitas dan pemanfaatan koleksi-koleksi yang menjadi sumber informasi utama di perpustakaan. Sumber informasi utama perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh semua orang tanpa kecuali tidak hanya oleh anggotanya tetapi, juga mereka yang bukan anggota melalui suatu mekanisme sistem tertentu. Pemakai yang berada di luar wilayah yang jauh dari perpustakaan sekalipun akan dapat memanfaatkan perpustakaan melalui fasilitas *intranet* maupun *internet*.

Dengan memanfaatkan teknologi untuk mengalih bentuk dokumen koleksi ke dalam versi digital atau elektronik, maka akan semakin mempermudah masyarakat pengguna mengaksesnya, proses kontrol terhadap karya ilmiah jiplakan dapat dilakukan secara bersama-sama dan terbuka agar diketahui oleh masyarakat luas (kontrol sosial). Selain itu bahan pustaka dalam bentuk digital atau elektronik memungkinkan untuk dapat dipakai (diakses) jarak jauh, dipakai lebih dari satu orang, pada waktu yang bersamaan dan dipakai untuk lebih dari satu kepentingan (Wardanah, 2020).

Perpustakaan yang memiliki layanan digital mempunyai berbagai keunggulan diantaranya dapat memberikan kemudahan akses jarak jauh, akses yang mudah

dengan berbagai macam metode penelusuran, murah karena kemudahan akses dan keunggulan jasa yang diberikan perpustakaan kepada pemakai sangat tinggi dibandingkan dengan koleksi lainnya sehingga jika dibandingkan antara pengeluaran biaya dan manfaat serta keuntungan yang dihasilkan jauh lebih murah dibandingkan dengan perpustakaan tradisional (Wardanah, 2020).

Jadi dapat disimpulkan bahwa penyediaan fasilitas akses jarak jauh diperlukan dalam mengakses layanan digital. Hal ini karena pada zaman yang sekarang ini suatu perpustakaan dapat memanfaatkan teknologi teknologi yang sedang berkembang serja jaringan yang ada. Dengan adanya fasilitas jarak jauh, pemustaka dapat mengakses koleksi digital dimana saja dan kapan saja.

Kedua, kemudahan dalam mengakses informasi. Kemudahan dalam mengakses informasi (*ubiquity and ease of access*) merupakan aspek yang terfokus pada bentuk dari sumber-sumber informasi yang diberikan oleh perpustakaan. Kemudahan dalam mengakses informasi terdiri dari 3 variabel yaitu, (1) Bentuk informasi (*formats*), yaitu aspek yang fokus pada bentuk sumber-sumber informasi yang diberikan oleh perpustakaan. Bentuk informasi yang nantinya dapat memudahkan pengguna untuk mengakses dengan cepat dan mudah. (2) Pemakaian sumber informasi sewaktu-waktu (*timely access to resource*), sumber informasi dikemas oleh perpustakaan sedemikian rupa agar pengguna dapat mengaksesnya dimana saja dan kapan saja. (3) Lokasi fisik (*physical location*), yaitu penempatan koleksi secara fisik di perpustakaan yang strategis dan mudah ditemukan dan diakses oleh pengguna (Cahyaningrum, 2018).

Jadi dapat disimpulkan kemudahan mengakses informasi bisa dari bentuk informasi, pemakaian informasi, dan lokasi koleksi.

Ketiga, Efisiensi biaya dalam mengakses informasi. Adapun dengan kebudayaan sekarang ini, internet memberikan prinsip bahwa informasi dapat diperoleh dengan menggunakan uang. Sumber informasi yang bukan berasal dari pemerintahan pun sekarang menarik biaya untuk memberikan informasi. dimana pada bagian ini berisi tentang sumber informasi yang berbayar, pertimbangan pemustaka mengenai sumber informasi yang berbayar, serta tindakan selanjutnya mengenai sumber informasi yang berbayar tersebut (Majduddin, 2017). Tetapi, pada saat sekarang ini, perpustakaan sudah banyak berlangganan jurnal *online*, seperti perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sudah banyak berlangganan jurnal *online* yang bisa di akses oleh pemustaka terkait tanpa mengeluarkan biaya bagi anggota perpustakaan.

Jadi dapat disimpulkan, pada saat ini pemustaka tidak lagi mengeluarkan biaya yang banyak untuk mengakses suatu informasi. Hal ini dikarenakan perpustakaan pada saat ini sudah banyak berlangganan jurnal online yang bisa diakses oleh pemustaka terkait perguruan tinggi tersebut.

b. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sjahrial-Pamuntjak, Ny. Rusina (dalam Berawi 2012) perpustakaan perguruan Tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademik, dimana perguruan tinggi itu berada. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam

lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, perpustakaan sekolah tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai penyedia jasa pelayanan informasi yang menyediakan fasilitas yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika, pemberian berbagai jasa informasi serta pengembangan mutu perguruan tinggi pada tempatnya bernaung. Menurut Effendi (2014), salah satu peran penting perpustakaan perguruan tinggi adalah dalam kegiatan pelayanan informasi di lingkungan perguruan tinggi. Perpustakaan harus mampu memberikan berbagai informasi dari setiap bidang ilmu. Untuk mewujudkan itu semua, perpustakaan harus menyiapkan diri dalam proses memilih, menghimpun, mengolah, merawat dokumen-dokumen baik berupa cetak maupun non cetak untuk dapat dilayankan kepada pencari informasi. Kelengkapan bahan pustaka yang beragam mampu memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna layanan perpustakaan.

Selanjutnya menurut Saleh (dalam Effendi 2014), perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unit yang berperan sebagai sarana kelengkapan pusat perguruan tinggi yang bersifat akademik dalam menunjang dharma pendidikan dan pengajaran, sehingga untuk itu perpustakaan mengumpulkan, mengolah, menyediakan serta menyebarluaskan informasi sesuai dengan kurikulum di perguruan tinggi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana untuk menunjang kegiatan pembelajaran atau kegiatan lainnya pada perguruan tinggi terkait.

Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yang berhubungan dengan kebutuhan pemustaka, baik itu dalam pembelajaran ataupun penelitian. Beberapa fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Berawi (2012) sebagai berikut. *Pertama*, fungsi edukasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi bagi perguruan tinggi, oleh karena itu koleksi atau informasi yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi yaitu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran. Dalam hal ini jelas, bahwa tugas pokok perpustakaan perguruan tinggi yaitu menunjang program perguruan tinggi yang salah satunya adalah bersifat edukasi.

Kedua, fungsi informasi. Peranan perpustakaan, disamping sebagai sarana pendidikan juga berfungsi sebagai pusat informasi. Perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dalam hal ini, terkadang tidak semua informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat dipenuhi. Maka dari itu, dibutuhkan peran pustakawan yang terampil yang bisa memberikan arahan kepada pemustaka kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan.

Ketiga, fungsi riset (penelitian). Fungsi perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya dalam proses pendidikan, tetapi perpustakaan perguruan tinggi mendukung pelaksanaan riset atau penelitian melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pemustaka. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian. Kecuali penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang berkelanjutan. Oleh karena itu, melalui fungsi riset diharapkan karya-karya penelitian yang dilakukan oleh civitas akademik akan semakin berkembang.

Keempat, fungsi rekreasi. Perpustakaan disamping berfungsi sebagai sarana pendidikan, juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Tentunya rekreasi yang dimaksud lebih berhubungan dengan ilmu pengetahuan. Seperti dengan cara menyajikan koleksi yang menghibur pembaca misalnya menyediakan koleksi seperti novel dan membuat kreasi keterampilan

Kelima, fungsi publikasi. Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh karya perguruan tingginya civitas akademik dan non akademik. Tentunya publikasi yang dimaksud perpustakaan membantu menyebarluaskan karya ilmiah yang dihasilkan oleh perguruan tinggi terkait, civitas akademik dan non akademik. Dalam hal ini, fungsi publikasi dapat dikembangkan oleh pihak perpustakaan, sehingga bisa dimanfaatkan oleh berbagai pihak.

Keenam, fungsi deposit. Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan. Deposit disini maksudnya perpustakaan merupakan tempat menyimpan seluruh informasi. Tentunya informasi yang telah dikemas dalam berbagai bentuk kemasan. Bisa berbentuk buku, CD atau VCD, dan audio.

Adapun dalam mencapai fungsinya dengan baik. Perpustakaan mempunyai tugas yang harus dilaksanakan. Menurut Effendi (2014), tugas perpustakaan perguruan tinggi yaitu, (1) Mengikuti perkembangan perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran. (2) Menyediakan koleksi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya. (3) Mengikuti perkembangan program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti. (4) Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-

terbitan yang terkini baik terbitan cetak maupun tidak tercetak. (5) Menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (*intranet*) maupun global (*internet*) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan digital perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu layanan yang bisa memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi dimana dan kapan saja.

2. Kepuasan Pemustaka

a. Definisi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan. Menurut J. Supranto (dalam Rukaiyah, 2014) menyatakan “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”. Kemudian Kotler dalam mengemukakan “*Satisfaction is person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation*”. Maksudnya kepuasan adalah perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang disebabkan membandingkan hasil kinerja dengan harapan. Selanjutnya menurut Anggia Hariyanti (dalam Rukaiyah, 2014) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan yang dirasakan antara harapan dan kinerja.

Menurut Hariyanti (dalam Rukaiyah, 2014), kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pemustaka juga dijelaskan di dalam kamus kepustakawan Indonesia

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan para pengguna atau pemustaka mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Rahayuningsih, 2015).

Sedangkan pemustaka merupakan pengguna perpustakaan yang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan. Pemustaka ini bisa perorangan, berkelompok, dan masyarakat umum. Menurut Qalyubi, dkk (dalam Rahayuningsih, 2015) menyatakan:

“bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai atau pemustaka yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut, maka pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustakanya dan mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian, pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka”.

Menurut Kotler (dalam Rahayuningsih, 2015) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (*expectation*)”. Kepuasan merupakan persepsi atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas dan senang. Tidak hanya itu, menurut pakar pemasaran Kotler (dalam Puspa, 2016), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi dapat disimpulkan kepuasan pengguna atau pemustaka adalah perasaan seseorang yang dirasakan, baik itu perasaan kecewa ataupun senang. Perasaan kecewa akan muncul jika hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan perasaan senang bisa muncul jika hasil yang didapatkan sesuai atau mendekati harapan.

b. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Adapun faktor yang mendukung mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004) (dalam Rahayuningsih, 2015) sebagai berikut. (1) Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna. (2) Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan. (3) Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas. (4) Dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah, dan cermat.

Adapun dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, perpustakaan tentunya lebih meningkatkan pelayanan informasi agar kebutuhan dari pemustaka dapat terpenuhi. Berikut ini Rahayuningsih (2015) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. *Pertama*, sumber daya manusia. Kepuasan pemustaka sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada di perpustakaan. Pada faktor sumber daya manusia ini pemustaka harus cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan atau berapa banyak waktu yang diperlukan

untuk memperoleh informasi atau menjawab pertanyaan. Dalam hal ini diperlukan pustakawan yang terampil, karena pertanyaan yang diberikan pemustaka mengenai informasi yang pemustaka butuhkan, perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, serta tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemakai sebelum memperoleh jawaban seperti jawaban yang diberikaan pustakawan mengenai infomasi yang dibutuhkan pemustaka merupakan informasi yang terbaru atau tidak.

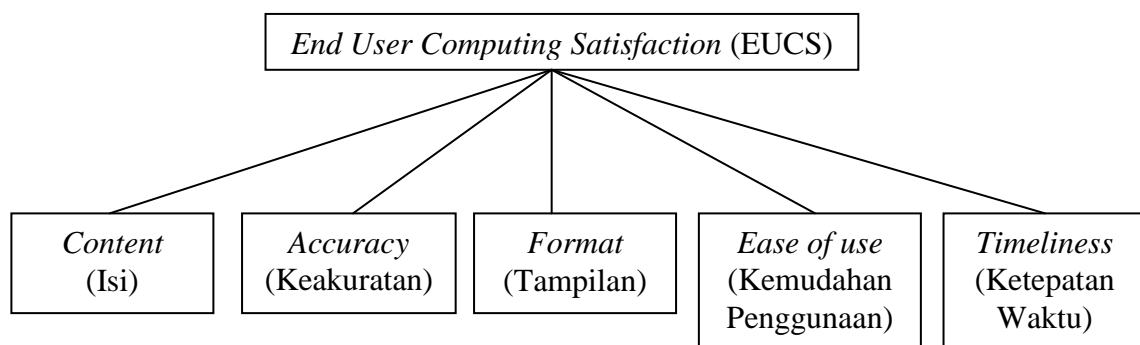
Kedua, yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu koleksi. Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan harus terus diperbarui. Dengan kemajuan yang terus menerus maka perpustakaan harus lebih memperhatikan koleksi-koleksi buku yang ada diperpustakaan apakah baru atau tidak baru lagi (*up to date*). Sehingga dengan kemajuan informasi saat sekarang ini, koleksi-koleksi yang ada sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dalam hal ini perpustakaan harus selalu melakukan pengadaan koleksi terbaru baik dengan cara pembelian maupun dengan cara lainnya. Dengan begitu, perpustakaan akan mampu menyediakan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka saat ini.

Ketiga, sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sangat diperlukan keberadaanya demi lancarnya kegiatan perpustakaan dan kenyamanan bagi pemustaka seperti meja, kursi, AC, dan alat penelusur seperti katalog. Dalam hal ini, jika perpustakaan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, maka pemustaka akan sering ke perpustakaan. Faktor inilah yang sangat penting dalam kemajuan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

3. *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Abdul (dalam Rukaiyah, 2014) mengemukakan bahwa “*end-user computing satisfaction* merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi”. Sedangkan definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Dalimunthe & Ismiati, 2016).

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dilihat dari beberapa penilaian. Menurut Dalimunthe dan Ismiati (2016) penilain tersebut berdasarkan beberapa dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timeliness*.



Bagan 1
Model End User Computing Satisfaction menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Fitriansyah & Harris, 2018)

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, pada saat ini indikator yang terdapat pada dimensi *End User Computing Satisfaction* juga berkembang. Beberapa peneliti membuat perluasan mengenai indikator sebagai berikut.

a. Dimensi *Content* (Isi)

Memperoleh *content* yang sesuai (dibutuhkan) banyak menjumpai permasalahan yang disebabkan karena terbatasnya pemberian *keyword* pada *content* tersebut. Hal ini makin bertambah sulit ketika tidak dijumpainya meta data secara eksplisit dan informasi yang berkaitan dengan aspek pedagogik dari *content* (ketergantungan *content*). Dengan demikian hanya yang ahli yang dapat menemukan *content* yang sesuai atau untuk mengorganisasikannya kedalam bentuk heterogen *content* yang masuk akal (Suteja & Ashari, 2008).

Pada penentuan *content* adalah koordinasi berkaitan dengan isi informasi yang hendak ditayangkan atau disebarluaskan kepada masyarakat. Pada pelayanan publik artinya ketika ada pertanyaan atau keluhan masyarakat tentang sesuatu hal, tim ini yang menghubungkan dengan badan terkait sekaligus memberikan umpan balik (Sosiawan, 2008). Menurut Zulkifli (dalam Rukaiyah, 2014) isi dari sebuah sistem informasi dapat diartikan sebagai kelengkapan dari informasi yang disajikan.

Dalimunthe dan Ismiati (2016) mengatakan pada dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi, modul, dan koleksi yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin

lengkap informasi yang dikeluarkan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Isi merupakan komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada pembeli. Jika komunikasi tidak efektif maka pesan tidak dapat disampaikan dengan baik. Isi harus mempunyai daya tarik dan berhubungan dengan produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada pembeli. Isi haruslah bersifat atraktif agar dapat menarik perhatian pembeli (Rewah, 2018). Doll dan Torkzadeh (dalam Fitriansyah & Harris, 2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk dimensi *content*, yaitu isi dari informasi sesuai dengan kebutuhan dan , informasi mudah dipahami (relevan), informasi lengkap dan informasi jelas (kelengkapan isi).

Jadi dapat disimpulkan dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi. Indikator dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari *content* (isi) yaitu relevan dan kelengkapan isi.

b. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

Menurut Abdul dan Terra (dalam Rukaiyah, 2014) akurasi berarti informasi bebas dari kesalahan. Kemudian menurut Zulkifli (dalam Rukaiyah, 2014), akurasi atau ketelitian dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada suatu pengolahan data tertentu. Doll dan Torkzadeh (dalam Fitriansyah & Harris, 2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk dimensi *accuracy*, yaitu menampilkan informasi yang akurat dan selalu menampilkan halaman web yang sesuai atau bebas dari kesalahan. Menurut Dalimunthe dan Ismiati (2016), dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem

menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

Jadi dapat disimpulkan dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan. Keakuratan disini bisa ditinjau dari keakuratan sistem ataupun keakuratan informasi yang tersedia. Indikator untuk mengukur kepuasan pemustaka yang ditinjau dari *accuracy* (keakuratan) yaitu informasi akurat dan sistem akurat (sistem bebas dari kesalahan).

c. Dimensi *Format* (Tampilan)

Menurut Pressman (dalam Rukaiyah, 2014), daya tarik dari aplikasi-aplikasinya yang bisa dilihat dari daya tarik visualnya, terlihat dari tampilan isim keseimbangan dari teks-teks, grafik-grafik, dan mekanisme navigasinya. Penampilan didefinisikan oleh Santos (dalam Rumanianti, 2014) sebagai penggunaan yang tepat dari warna, grafis, gambar dan animasi, bersama-sama dengan ukuran yang sesuai dari halaman *website*. Penampilan biasanya menjadi penentu pertama kali yang diamati oleh pengguna. Pengguna biasanya melihat warna, gambar dan grafis maupun ukuran.

Parasuraman (dalam Rumanianti, 2014) juga menyebutkan bahwa penampilan yang baik tentu dapat menarik pengguna *website* untuk dapat berkunjung lagi. Menurut Dalimunthe dan Ismiati (2016), dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah tampilan atau bentuk dari sistem

itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Doll dan Torkzadeh (dalam Fitriansyah & Harris, 2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk dimensi *format*, yaitu desain tampilan warna yang menarik, desain tampilan memiliki *layout* yang memudahkan pengguna, desain tampilan memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami.

Jadi dapat disimpulkan dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan. *Format* disini bisa ditinjau dari tampilan yang jelas dan menarik. Indikator dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka yaitu dari segi tampilan yang sesuai (*output* yang jelas dan mudah dipahami) dan tampilan yang sesuai (*output* menarik).

d. Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Menurut Zulkifli (dalam Rukaiyah, 2014) mengatakan bahwa *user friendly*, artinya orang dapat menggunakan perangkat lunak aplikasi dengan mudah tanpa memerlukan pelatihan teknis. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai seberapa mudah situs website dapat memudahkan pengguna untuk melakukan pencarian eksternal di dunia maya dan navigasi internal untuk mencari di dalam situs *website*. Pencarian eksternal mengacu pada sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menemukan situs website di web di seluruh dunia. Penggunaan link set-up dengan mesin pencari utama dan alamat URL singkat adalah pilihan yang membantu untuk mencapai tujuan ini (Rumaniati, 2014).

Menurut Dalimunthe dan Ismiati (2016) dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam

menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Jadi dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem. Doll dan Torkzadeh (dalam Fitriansyah & Harris, 2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk dimensi *ease of use*, yaitu mudah digunakan, mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.

Jadi dapat disimpulkan dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem. Indikator dalam mengukur kepuasan pemustaka bisa dilihat dari segi ramah dengan pengguna (*user friendly*) dan mudah digunakan.

e. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Menurut Zulkifli (dalam Dahliana, 2014) ketepatan waktu dari suatu informasi sangat bergantung pada keperluan akan informasi bersangkutan. Kemudian menurut Kunkun Fauzi (dalam Dahliana, 2014) tepat waktu artinya adalah informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tersedia pada saat informasi tersebut dibutuhkan. Jadi ketepatan waktu yang dihasilkan harus sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh pengguna atau pemustaka. Menurut Dalimunthe dan Ismiati (2016), dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *timeliness* yaitu pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat (Angkoso et al., 2017). Doll dan Torkzadeh (dalam Fitriansyah & Harris, 2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk dimensi *timeliness*, yaitu Informasi yang dibutuhkan dengan cepat diperoleh dan menampilkan informasi yang terbaru (*up to date*).

Jadi dapat disimpulkan dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan sistem dalam menampilkan kebutuhan pemustaka. Indikator dalam mengukur kepuasan pemustaka bisa dilihat dari segi informasi yang *up to date* dan ketepatan waktu pada sistem.

B. Penelitian yang Relevan

Dalam melakukan penelitian ini, selain menggunakan teori-teori yang relevan, penulis juga akan melakukan kajian-kajian tentang penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh para peneliti terdahulu. Selanjutnya akan dikemukakan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian.

Pertama, Irianti (2017) dengan judul penelitian “Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada”, dari Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada (UGM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di

perpustakaan Fakultas Psikologi UGM rata-rata nilai skornya sebesar 74,38% termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Pada penelitian ini difokuskan pada lima indikator yaitu koleksi, layanan, teknologi informasi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu variabel yang digunakan dan objek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan variabel kepuasan yang difokuskan pada lima indikator, yaitu koleksi, layanan, teknologi informasi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel kepuasan yang difokuskan pada metode EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness*. Objek penelitian pada penelitian terdahulu pada kepuasan terhadap fasilitas perpustakaan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada kepuasan saat mengakses layanan digital.

Kedua, Sabdana (2019) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Provinsi Bali dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”, dari jurnal Ilmu Komputer Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di RSJ Provinsi Bali dan merumuskan rekomendasi perbaikan SIRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel *holistik*, variabel *information quality*, serta menggunakan analisis dengan metode EUCS.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu variabel yang digunakan. Penelitian terdahulu mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan 2 variabel, yaitu variabel *holistik* dan variabel *information quality*, serta

menggunakan analisis dengan metode EUCS pada SIRS Jiwa Provinsi Bali. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan mengukur tingkat kepuasan dengan menggunakan satu variabel, yaitu kepuasan dengan menggunakan metode EUCS dengan tiga indikator. Objek penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi yang ada di rumah sakit jiwa, sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan yaitu pada layanan digital di perpustakaan perguruan tinggi.

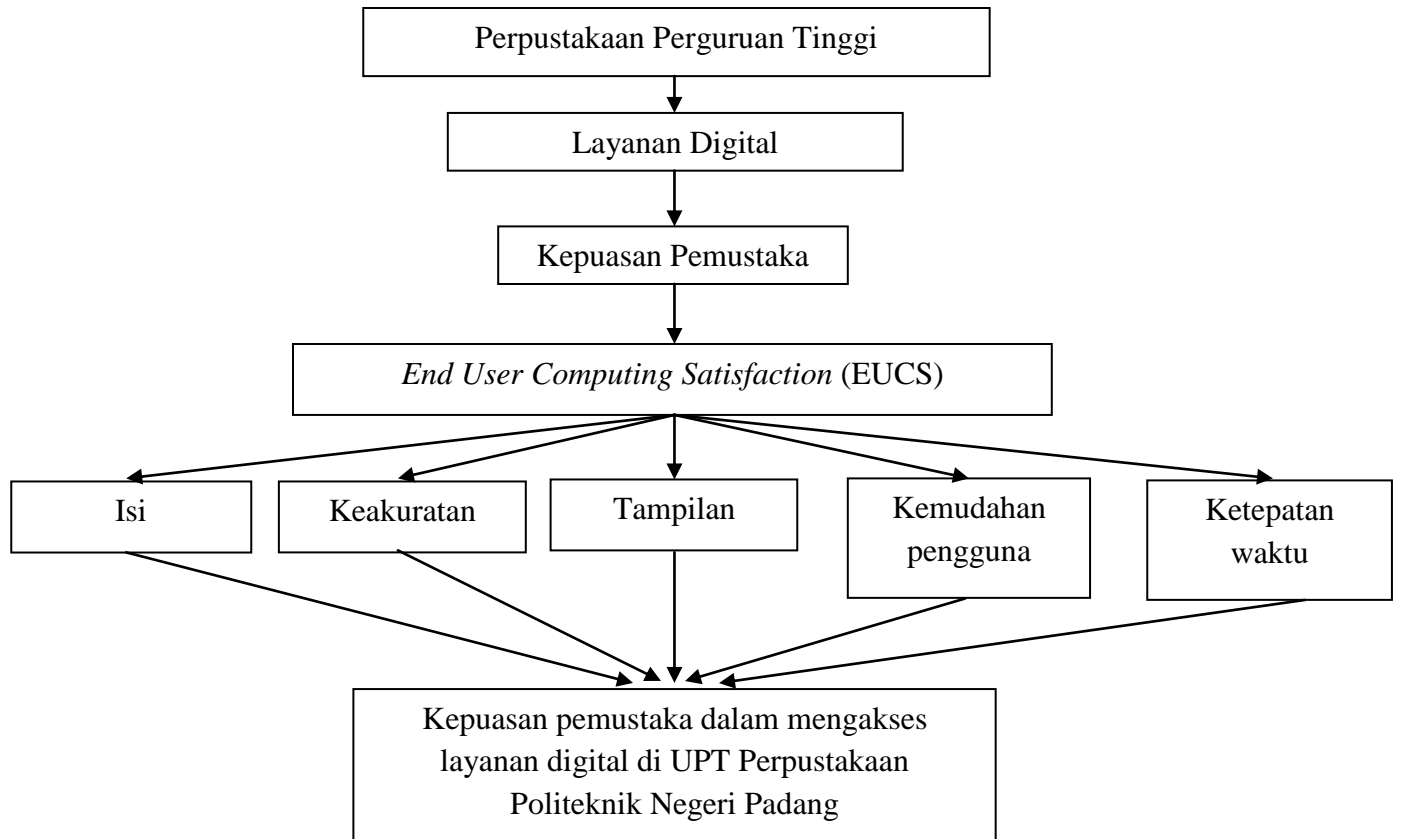
Ketiga, Hanany dan Sudirman (2019) dengan judul penelitian “Kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan Pengaruh *Word of Mouth* Pemustaka”, dari Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi kepuasan pemustaka terhadap kemampuan bahasa pustakawan dan hubungannya dengan WOM di kalangan Pemustaka UIN Sunan Gunung Djati (SGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis data diperoleh dari aspek komunikasi verbal dan non verbal. Pemustaka yang menyatakan diri puas dan sangat puas, lebih dari 22% menyatakan bahwa kepuasannya akan berlanjut pada berbagai variasi aktivitas WOM untuk mengajak orang lain berkunjung ke perpustakaan. Hal ini menunjukkan ada pengaruh kepuasan terhadap aktivitas WOM, walaupun masih kecil skalanya.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu pada fokus penelitian. Fokus penelitian pada penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan pemustaka dan pengaruh *word of mouth* pemustaka yang berkaitan erat dengan salah satu faktor yaitu kemampuan bahasa pustakawan, baik verbal maupun non verbal. Sementara itu, pada penelitian yang akan dilakukan berfokus pada

kepuasan pemustaka pada saat mengakses layanan digital dengan menggunakan metode EUCS dengan tiga indikator.

C. Kerangka Konseptual

Layanan digital di sebuah perpustakaan harus memiliki koleksi atau sumber informasi yang terus di perbaharui. Tidak hanya koleksi atau sumber informasi, fitur-fitur dalam sistem saat mengakses layanan digital di perpustakaan harus fitur-fitur yang dapat mempermudah pemustaka dalam pencarian sumber informasi. Dengan adanya sumber informasi yang lengkap, terus-menerus diperbaharui, serta fitur-fitur dalam sistem yang mudah digunakan, maka dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi pemustaka. Untuk itu, dalam mengukur kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital pada suatu perpustakaan, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan dimensi *content* (isi), *Accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan), *Timeliness* (ketepatan waktu). Secara konseptual, dapat digambarkan sebagai berikut.



Bagan 2
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yaitu rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Menurut Sulastri (2019) pengertian hipotesis secara statistic diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik). Hipotesis utama penelitian ini adalah:

Ho = tidak terdapat kepuasan pemustaka terhadap layanan digital perpustakaan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

Ha = terdapat kepuasan pemustaka terhadap layanan digital perpustakaan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat tingkat kepuasan pemustaka dalam mengakses layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode EUCS dengan 3 dimensi dengan skor rata-rata 3,16. *Pertama*, dimensi *content* diperoleh skor rata-rata 3,20 berada pada skala interval positif yaitu, terdapat kepuasan pemustaka karena layanan digital menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan memiliki koleksi yang lengkap. *Kedua*, dimensi *accuracy* diperoleh skor rata-rata 3,09 berada pada skala interval positif yaitu, juga terdapat kepuasan pemustaka karena layanan digital memiliki keakuratan informasi seperti informasi yang akurat dan dapat dipercaya. *Ketiga*, dimensi *timeliness* diperoleh skor rata-rata 3,20 berada pada interval positif, yaitu juga terdapat kepuasan pemustaka, karena layanan digital menyediakan informasi terbaru dan informasi yang diinginkan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis data dan pembahasan, maka penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut. *Pertama*, bagi pemustaka, penelitian ini diharapkan dapat menyadarkan pemustaka dapat memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh perpustakaan dengan baik. *Kedua*, pihak UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan lagi kepuasan pemustaka dalam

segi apapun saat mengakses layanan yang ada di perpustakaan. Selain itu, pihak perpustakaan sebaiknya meningkatkan kualitas sistem pada layanan digital, seperti pada sistem keamanan, sehingga pemustaka dapat mengakses secara langsung informasi yang ada pada layanan digital tersebut. *Ketiga*, bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan yang relevan tentang kepuasan pemustaka dan bahan dasar dalam mencari solusi jika layanan yang disediakan di perpustakaan kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkoso, S. P., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. S. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 234–264. <http://jurnal.unpad.ac.id/manajemen-komunikasi/article/view/9563>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Berawi, I. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 6(01), 49–61. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/690>
- Cahyaningrum, L. (2018). *Kepuasan Pengguna Terhadap Kemudahan Akses Informasi di Perpustakaan Monumen Pers Nasional Surakarta*. <https://core.ac.uk/download/pdf/288112343.pdf>
- Dahlia, L. (2014). *Kontribusi End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang*. Universitas Negeri Padang.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN Suska Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71–75. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1905>
- Effendi, M. (2014). *Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pusat Pelayanan Jasa Informasi* [Universitas Negeri Padang]. http://repository.unp.ac.id/1619/1/MAIZUAR_EFFENDI_575_14.pdf
- Ellin, F. K. (2017). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus di Kantor Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Padang)*. Universitas Negeri Padang.
- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan kopertis wilayah x. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 110–115. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/492>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.