

Tingkat Kepuasan Pemustaka Dalam Mengakses Layanan Digital Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang

Ayu Septi Mulyani
Universitas Negeri Padang

Ardoni Ardoni
Universitas Negeri Padang

Alamat: Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat
Korespondensi : ayuseptimulyani851@gmail.com

Abstract. *The aim of this research is to describe the level of user satisfaction in accessing digital services at the Padang State Polytechnic Library UPT using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This research is a quantitative type of research with a descriptive method through distributing questionnaires at the Padang State Polytechnic. The population in this study was 2,993 students with a sample size of 97 respondents. Sampling was determined based on the Simple Random Sampling technique, which is a sampling technique carried out randomly without paying attention to the starters in the population. The results of this research are that there is a level of user satisfaction in accessing digital services at the Padang State Polytechnic Library UPT using the EUCS method with 3 dimensions. First, the content dimension obtained an average score of 3.12 on a positive interval scale, that is, there is user satisfaction because digital services provide information that meets user needs. Second, the accuracy dimension obtained an average score of 3.08 on a positive interval scale, that is, there is also user satisfaction because digital services have accurate information such as accurate and trustworthy information. Third, the timeliness dimension obtained an average score of 3.08 in the positive interval, that is, there is also user satisfaction, because digital services provide the latest information and the desired information.*

Keywords: *User Satisfaction, Digital Services, EUCS*

Abstrak. . Dijalankannya penelitian ini dengan tujuan untuk menggambarkan seberapa puas pemustaka selama menggunakan layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Pelaksanaannya dengan menerapkan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai metodenya. Jenis penelitiannya mempergunakan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner dalam lingkungan Politeknik Negeri Padang. Keseluruhan populasinya berjumlah 2.993 siswa, dan sebanyak 97 responden dijadikan sampel penelitian. Proses penentuan sampel menerapkan teknik Simple Random Sampling, yaitu sampel yang diambil tidak ditentukan atau acak dengan tidak memperhatikan permulaan populasi. Hasilnya, temuan yang peneliti peroleh ialah adanya rasa puas pengguna selama menggunakan layanan digital pada UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang yang menerapkan tiga dimensi metode EUCS. Pertama, dimensi konten memperoleh skor rata-rata sebesar 3,12 untuk skala interval positif yakni ditemukan rasa puas pengguna sebab pelayanan digital memberikan informasi yang memenuhi keperluan pengguna. Kedua, pada dimensi akurasi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,08 untuk skala interval positif yakni ditemukan rasa puas pengguna sebab pelayanan digital mempunyai informasi dengan keakuratan serta bisa dipercaya. Terakhir, skor rata-rata sebesar 3,08 didapat oleh dimensi ketepatan waktu untuk interval positif yakni ditemukan rasa puas pengguna sebab pelayanan digital memberikan informasi terkini sekaligus yang pengguna inginkan.

Kata kunci: *kepuasan pemustaka, layanan digital, EUCS*

LATAR BELAKANG

Kebutuhan masyarakat akan informasi semakin meningkat khususnya di kalangan mahasiswa yang tergabung dalam perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki tugas untuk menghasilkan pengetahuan yang berkualitas untuk kepentingan pendidikan perguruan tinggi, serta mendukung pendidikan akademik di lembaga pendidikan perguruan tinggi. Perpustakaan

Perguruan tinggi harus mendukung kemajuan pendidikan akademik mereka dengan menyediakan baik koleksi tercetak maupun berbagai sumber informasi serta koleksi noncetak (digital).

Perpustakaan dikelola dengan prosedur pengelolaan yang baik, membuat pengguna merasa nyaman dan memudahkan pengguna untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Adanya koleksi atau informasi yang tersaji dalam bentuk digital memberikan kepuasan langsung kepada pengguna dalam proses pencarian informasi.

Kepuasan pengguna meliputi ketidaksinkronan antara hasil ataupun kinerja yang didapat dengan harapan. Kedua hal ini hubungannya ialah pengguna tidak puas ketika kinerja jauh dari harapan, pengguna puas disaat kinerjanya sesuai pengharapan, dan pengguna puas atau senang sekali saat kinerja melampaui harapannya (Harmoko, 2017). Salah satu perpustakaan universitas yang musti memberi perhatian lebih atas mutu pelayannya guna mewujudkan rasa puas pemustakanya ialah UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menyediakan fasilitas dan layanan pendukung untuk mencukupi keperluan informasi pemustaka. Contoh pelayanan yang membantu pemustaka dalam mencari informasi, yaitu layanan digital. UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang memberikan pelayanan digital.

UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menyediakan layanan digital dengan tujuan untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi. Jenis layanan digital yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang yaitu, Buku, Jurnal Ilmiah, Karya Ilmiah, Laporan Penelitian Dosen, Majalah, Surat Kabar, dan Tugas Akhir. Dengan layanan digital ini pemustaka dapat mengakses layanan digital kapan pun dan di mana pun dapat menghemat waktu.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan bersama pustakawan UPT Politeknik Negeri Padang pada tanggal 06 Desember 2023 yaitu tentang layanan digital yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Sepanjang bulan Januari hingga Desember, jumlah pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Politeknik Negeri Padang terhitung sejumlah 2.993 orang. Pihak perpustakaan menyediakan sebanyak 7 unit komputer untuk dipakai dalam memberikan pelayanan koleksi digital guna memberi bantuan pada pemustaka dalam memudahkannya mencari informasi yang diperlukan. Akan tetapi, tidak semua komputer tersebut layak guna. Beberapa diantaranya layer yang mati, mouse bermasalah, serta terkendalanya jaringan internet yang menyebabkan *error*. Jika pemustaka ingin mengakses layanan digital maka pemustaka harus meminta izin kepada pustakawan, dengan memberikan

judul karya ilmiah atau tugas akhir kepada pustakawan, kemudian pustakawan melakukan pencarian informasi.

KAJIAN TEORITIS

Pada bagian penguraian akan berfokus pada sejumlah teori yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian. Adapun teori yang akan dijelaskan ialah: (1) Kepuasan pemustaka, (2) Layanan digital perpustakaan perguruan tinggi. (3) Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

Selama pelaksanaan penelitian, peneliti mempergunakan sejumlah teori yang selaras dengan topik bahasan. Selain itu, pengkajian atas penelitian terdahulu juga dilakukan oleh penulis. Kajian tersebut menghasilkan beberapa penenilaian oleh peneliti sebelumnya yang tentu saja relevan dengan topik bahasan penelitian ini.

Pertama, Karauna (2022) yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Terhadap Repositori Perpustakaan dengan Menggunakan Model EUCS”. Tujuannya demi menemukan rasa puas dari pengguna dengan menerapkan analisis sistem *ease of use* (kemudahan), *accuracy* (keakuratan), *content* (isi), *timeliness* (kecepatan), dan *format* (tampilan). Pebelitiannya berjenis deskriptif dengan mempergunakan kuesioner sebagai instrumennya. Mahasiswa yang menggunakan fasilitas repositori memiliki peran menjadi objek penelitian. Persentase dengan skala likert serta rentan kategori diterapkan sebagai Teknik dalam menjalankan analisis seskriptif. Temuan atas semua proses penelitian secara keseluruhan merujuk pada kategori baik untuk tingkat rasa puas pemustaka atas repositori, sebab pemustaka merasakan kepuasan pada layanan repositori. Buktinya berupa besaran persentase paling tinggi diangka 84,48%.

Kedua, Hanany dan Sudirman (2019) dengan judul penelitian “Kepuasan Pengguna Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan Pengaruh *Word of Mouth* Pembaca” dari *Journal of Information and Library Studies*. Tujuannya demi menguji persepsi kepuasan pemustaka atas kompetensi berbahasa pustakawan serta keterkaitannya atas WOM dalam lingkungan pemustaka UIN Sunan Gunung Djati (SGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis data diperoleh dari aspek komunikasi verbal dan non verbal. Pengguna yang mengaku merasakan kepuasan serta sangat puas, sebesar 22% lebih berpendapat rasa puasnya akan dilanjutkan dengan beragam kegiatan WOM untuk memberi ajakan pada individu lainnya mengunjungi perpustakaan. Temuan tersebut memperlihatkan adanya pengaruh kepuasan atas kegiatan WOM, meskipun skalanya terhitung rendah.

Ketiga, Junaeti (2021) dengan judul penelitian “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Pekalongan Masa Pandemi”. Tujuannya demi menemukan rasa puas berdasar persepsi pemustaka atas pelayanan sirkulasi dimasa pandemi, menjadi masukan serta evaluasi dalam memperbaiki mutu pemberian pelayanan perpustakaan. Temuan yang dihasilkan memperlihatkan bahwasannya rasa puas pemustaka atas layanan sirkulasi yang Perpustakaan IAIN Pekalongan berikan selama pandemi tergolong sangat puas, dibuktikan dengan perolehan rata-rata skornya yang mencapai 81%, dinilai sangat memuaskan.

Keempat, Fitriansyah & Harris, (2018) dengan judul penelitian “Penerapan dimensi EUCS (*end-user computing satisfaction*) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal Batam”. Tujuannya demi menemukan seberapa tinggi rasa puas pengguna situs web universitas universal supaya pihak yang mengelola mengetahui tingkatan rasa puas pengguna serta dijadikan sebagai evaluasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang didasarkan pada persepsi responden memberi penilaian situs web Universitas Universal tergolong kurang memenuhi kepuasan penggunaannya. Tinjauan berdasar factor penggunaannya, menunjukkan dosen sebagai pengguna berpendapat bahwasannya dalam situs web Universitas Universal, seluruh variabel EUCS-nya dinilai belum memenuhi kepuasan dengan nilai rata-ratanya.

Focus penelitian menjadi pembeda paling mencolok antara penelitian ini dengan sebelumnya. Sejumlah penelitian sebelumnya menitikberatkan fokus penelitiannya pada kepuasan pengguna dan pengaruh *word of mouth* pengguna yang erat kaitannya dengan sebuah factor, yakni kompetensi berbahasa pustakawan, secara verbal ataupun nonverbal. Sedangkan, penelitian yang akan dijalankan difokuskan pada kepuasan pengguna dalam mengakses layanan digital sesuai metodologi EUCS dengan tiga indikator.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan selama penelitian dijalankan ialah deskriptif. Pendapat yang dinyatakan Linarwati (2016) mendefinisikan jenis pendekatan ini ialah penelitian yang berupaya memberi gambaran serta menafsirkan sesuatu misalnya keadaan ataupun keterkaitan yang dialami, perkembangan pendapat, kelangsungan proses, akibat atau dampak yang ditimbulkan, ataupun tren yang sedang terjadi. Awal dari dijalankannya penelitian ini ialah menemukan pokok masalahnya, yakni apakah terdapat hubungan antara isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu dengan kepuasan pemustaka layanan digital di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang.

Rancangan Kuesioner

Indikator	Indikator Pertanyaan	Item Pertanyaan
<i>Content</i> (Isi)	Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna	1
	Layanan digital menyediakan informasi yang tepat dan benar	2
	Saya menemukan informasi yang diperlukan di layanan digital	3
	Informasi yang tersedia di layanan digital lengkap	4
	Informasi yang tersedia mutakhir	5
	Informasi yang tersedia bermanfaat bagi pengguna	6
<i>Accury</i> (Keakuratan)	Informasi yang dihasilkan akurat	7
	Informasi yang dihasilkan dipercaya	8
	Informasi bebas dari kesalahan	9
	Pengguna merasa puas dengan keakuratan informasi pada layanan digital	10
	Informasi pada layanan efisien	11
	Pengguna memperoleh informasi yang sesuai dengan data yang diinput	12
<i>Timeline</i> (Ketepatan Waktu)	Informasi mudah didapat saat mengakses layanan digital	13
	Layanan digital menyediakan informasi terbaru	14
	Layanan digital memberikan informasi yang diinginkan	15

Analisis deskriptif dipergunakan dalam menganalisis data, menerapkan rentang presentase dengan skala likert yang memuat gradasi skor 4 untuk sangat setuju, skor 3 untuk setuju, skor 2 untuk kurang setuju, serta skor 1 untuk tidak setuju. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Korelasi product moment person diterapkan untuk pengujian validitas, yakni menjalankan korelasi untuk tiap-tiap skor butir dengan skor total. Apabila ditemukan kesamaan korelasi atau lebih dari 0,05 maka 5 butir pertanyaan dinyatakan valid. Penelitian ini semua pertanyaan pada instrument sudah dianggap valid karena memiliki parameternya. Selanjutnya, pengujian reabilitas menggunakan teknik cronbach Aplha, jika nilai koefisien reliabilitas pada angka koefisien 0,6 maka dianggap tidak reliabel karena telah dinyatakan oleh Mathar (2013). Instrumen penelitian pada kuesioner ini dikatakan realibel karena nilai reliabilitasnya 0,602

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi data

Bentuk penelitian yang dipakai ialah kuantitatif melalui penerapan metode deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan melalui dua tahapan, pertamanya dengan mengumpulkan data uji coba dengan melibatkan 30 responden. Menguji cobakan data dilaksanakan guna mencari tahu tingkat kevalidan serta reliabilitas kuesioner. Tahap uji coba dilaksanakan pada 08 Januari

2024. Tahap kedua, tahap pengumpulan data hasil penelitian, disebarakan pada tanggal 16 Januari 2024.

Penetapan sampel ditentukan berdasarkan teknik simple random sampling, dapat dipahami yaitu sampel yang diambil tidak ditentukan atau acak dengan tidak mempertimbangkan kelas yang terdapat pada populasi (Sugiyono, 2017). Keterlibatan sampel mengikutsertakan mahasiswa Politeknik Negeri Padang yang berjumlah 97 responden. Dijalankannya penelitian ini dengan tujuan untuk menggambarkan seberapa puas pengguna selama menggunakan layanan digital menggunakan metode EUCS pada terhadap indikator *content, accuracy, dan timeliness*.

2. Pembahasan

a. Content (isi)

Penentuan kepuasan pemustaka berdasar pada sudut pandang isi. Analisis data memperlihatkan adanya tiga butir pernyataan dalam indikator dimensinya, dengan satu butir pernyataan yang memuat kepuasan pemustaka 1 sangat positif dan 2 positif. Istilah “positif” ini dimaksudkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan, yang disebabkan oleh tepat serta benarnya informasi yang disediakan oleh pihak pengelola, selain itu, layanan ini juga memuat informasi yang diperlukan pemustaka. Untuk istilah “sangat positif”, dimaksudkan bahwa terdapat rasa puas yang besar, penyebabnya ialah layanan koleksi digital menyediakan kebutuhan pemustaka berupa kelengkapan informasi yang diperlukan. Dengan begitu, bisa dinilai penyediaan kelengkapan informasi oleh layanan koleksi digital sudah sesuai keperluan pemustaka.

b. Accuracy (Keakuratan)

Penentuan kepuasan pemustaka berdasar pada sudut pandang keakuratan pelayanan yang disediakan. Analisis data memperlihatkan adanya indikator dimensi accuracy yakni informasi akurat. Pernyataan yang dikemukakan Lipursari (2013) menyebut jika informasi musti terbebas dari segala kesalahan serta tidak menyesatkan. Makna yang dikandung dari “akurat” ialah kejelasan dari maksud informasi tersebut. Keharusan ini perlu sebab selama perjalanan informasi dari sumbernya menuju penerima berkemungkinan terganggu (noise), membuat maknanya rusak atau berubah. Enam butir pernyataan termuat dalam indikator ini, beberapa menyatakan kepuasan pemustaka positif. Istilah “positif” ini dimaksudkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan, yang disebabkan oleh keakuratan informasi yang tersedia, efisien, serta bisa dipercaya

c. Timeliness (ketepatan waktu)

Penentuan kepuasan pemustaka berdasar pada sudut pandang ketepatan waktu. Analisis data memperlihatkan adanya indikator yakni up to date, maknanya informasi yang disajikan dalam sistem disesuaikan dengan perkembangan paling baru. Butir pernyataan dari indikator ini diperoleh nilai positif. Istilah “positif” ini dimaksudkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan, yang disebabkan oleh mudahnya mendapat informasi yang dibutuhkan pemustaka dari layanan

koleksi digital ini, tersedianya sejumlah informasi terbaru dan yang diinginkan. Dengan begitu, bisa dinilai koleksi informasi yang disediakan oleh layanan koleksi digital tergolong baru, mengikuti perkembangan informasi, menjadikan pemustaka merasakan kepuasan.

KESIMPULAN

Setelah menjalankan semua tahap penelitian terkait Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap layanan digital Perpustakaan Politeknik Negeri Padang, dengan menerapkan *End User Computing Satisfaction* simpulannya menyatakan: ditemukan kepuasan pemustaka atas layanan digital. Buktinya didapat dari skor yang diberikan responden untuk seluruh variabel yang dilibatkan pada model EUCS, mendapat simpulan berupa:

1. Pemustaka Politeknik Negeri Padang memberi skor kepuasan terbilang tinggi pada variabel *content*, berarti responden beranggapan informasi dalam situs web perpustakaan Politeknik Negeri Padang isinya telah memberi kepuasan dengan skor rata-rata 3.18.
2. Pemustaka Politeknik Negeri Padang memberi skor kepuasan terbilang tinggi pada variabel *accuracy*, berarti responden beranggapan informasi dalam situs web perpustakaan Politeknik Negeri Padang keakuratannya telah memberi kepuasan dengan skor rata-rata skor rata-rata 3.08.
3. Variabel *Timeline*, memiliki nilai kepuasan yang paling banyak berada di taraf tinggi, artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap Keadaan ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu penelusuran informasi dari layanan digital sudah memuaskan pemustaka. Jadi kesimpulannya, pengguna merasa puas dengan kecepatan layanan digital dengan skor rata-rata 3.08.

DAFTAR REFERENSI

- Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 2(2), 164–188. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/1070>
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Serta Penggunaan Metode *Behavioral Event Interview* dalam Merekrut Karyawan Baru di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*, 2(2), 1. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/viewFile/604/588>
- Lipursari, A. (2013). Peran sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengambilan keputusan. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 5(1), 26–37. <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/154>
- Mathar, M. Q. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Perpustakaan*. Makasar: Alauddin University Press
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.