



ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGALAMAN PENGGUNAAN OPAC DI UNIVERSITAS NEGERI PADANG: PENDEKATAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Imam Ikhdanui Yusra¹, Marlini², Elva Rahmah³
Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><i>Article history:</i> Received: 31 Dec 2025 Accepted: 26 Dec 2025 Published: 28 Dec 2025</p> <p><i>Keyword:</i> OPAC, Kepuasan Mahasiswa, EUCS, Katalog Online</p>	<p>Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan OPAC di Universitas Negeri Padang menggunakan model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan mengumpulkan data dari 100 responden melalui kuesioner. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan umum "Puas", dengan skor tertinggi pada dimensi <i>Content</i> (4,20) dan terendah pada Format (4,02), mengindikasikan kebutuhan peremajaan desain antarmuka untuk meningkatkan kenyamanan visual pengguna.</p> <p>This study aims to evaluate student satisfaction with OPAC services at Padang State University using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. A quantitative approach was applied by collecting data from 100 respondents through a questionnaire. The results showed a general satisfaction level of "Satisfied", with the highest score in the Content dimension (4.20) and the lowest in Format (4.02), indicating the need for interface design rejuvenation to improve user visual comfort.</p>

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar memegang peranan yang sangat fundamental dalam ekosistem pendidikan. Perpustakaan adalah lembaga yang mengelola berbagai koleksi tulisan, dokumen cetak, dan karya rekaman secara profesional dengan sistem yang baik untuk memenuhi kebutuhan belajar, riset, pelestarian, informasi, dan hiburan bagi para pengunjung (Ardyawin & Afrina, 2023). Perpustakaan merupakan salah satu unit layanan yang mendukung kegiatan akademik dan memiliki peran penting dalam mendukung pendidikan serta penelitian di perguruan tinggi (Permanasari *et al.*, 2024).

Salah layanan perpustakaan adalah *Online Public Access Catalog (OPAC)*. OPAC adalah jenis katalog yang pengoperasiannya berlandaskan teknologi informasi, yang terintegrasi dalam satu set data dengan sistem pengolahan dan layanan, sehingga menciptakan sistem yang terorganisir. Di sini, pengguna dapat mencari bahan pustaka secara langsung melalui pencarian dengan memasukkan beberapa kriteria seperti subjek, judul, pengarang, atau kata kunci lainnya (Raodhatul *et al.*, 2022). OPAC merupakan sebuah aplikasi krusial yang dapat mendukung tamu perpustakaan untuk menjangkau dan mencari informasi yang mereka perlukan di zaman teknologi informasi saat ini (Afiah *et al.*, 2024). OPAC tidak hanya mempermudah proses pencarian bagi pengguna, tetapi juga memungkinkan perpustakaan mengelola koleksi secara lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna saat ini (Harahap & Ali, 2024). Dengan demikian, ukuran keberhasilan sistem ini sejatinya sangat bergantung pada sejauh mana ia mampu memenuhi harapan dan kepuasan penggunanya

Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu sistem informasi adalah tingkat kepuasan penggunanya (Kiasati & Zulaikha, 2023). Kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan teknologi bisa menjadi landasan untuk penilaian dalam pengembangan serta inovasi di masa yang akan datang (Rosiana *et al.*, 2023). Namun, seiring dengan penggunaan OPAC, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut guna memastikan bahwa sistem ini berjalan dengan efektif.

Meskipun OPAC telah tersedia dan digunakan secara luas, belum diketahui secara pasti seberapa puas mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam menggunakan layanan ini. Beberapa mahasiswa menghadapi kendala dalam mengoperasikan OPAC, seperti kesulitan dalam melakukan pencarian atau menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, persepsi mengenai kualitas informasi yang tersedia, responsivitas sistem, serta kemudahan penggunaan OPAC dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa. Kurangnya pemahaman mengenai tingkat kepuasan ini dapat mengakibatkan penurunan pemanfaatan layanan OPAC.

Untuk mengatasi masalah ini, sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap OPAC. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Doll dan Torkzadeh memperkenalkan model EUCS pada tahun 1988 dengan tujuan untuk memastikan bahwa pengguna akhir merasakan kepuasan terhadap teknologi yang mereka gunakan (Putry *et*

al., 2025). EUCS merupakan sikap afektif sekaligus instrumen yang digunakan untuk menilai pengalaman dan harapan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan secara langsung serta untuk mengetahui apakah sistem informasi tersebut telah berjalan secara efektif dan mampu memenuhi keinginan serta harapan pengguna dalam praktik nyata atau belum (Ahmad & Halim, 2019). Metode ini digunakan untuk menilai berbagai prosedur operasional yang diterapkan dalam suatu organisasi, perusahaan, institusi terkait, maupun instansi pemerintah (Andrika *et al.*, 2024). Dengan demikian, EUCS dapat digunakan sebagai pendekatan yang tepat untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan OPAC sebagai sistem informasi perpustakaan.

End User Computing Satisfaction (EUCS) diukur dengan membandingkan harapan pengguna dan kenyataan sistem informasi. Model pengukuran yang dibuat oleh Doll dan Torkzadeh terdiri dari 5 faktor yang menilai kepuasan pengguna akhir dalam sistem informasi: Akurasi, Konten, Kemudahan Penggunaan, Format, dan Ketepatan Waktu (Padalia & Natsir, 2022). EUCS dalam sistem informasi didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dengan sistem (Doll and Torkzadeh 1988). Berikut ini adalah penjelasan tentang setiap dimensi menurut Yang & Sihotang (2024), yaitu:

1. Dimensi *content* menilai kualitas sistem berdasarkan isi dan bobot informasi yang dihasilkan. Isi dalam sistem informasi mencakup fungsi serta informasi yang tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
2. Dimensi *accuracy* mengukur tingkat keakuratan data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem, mulai dari proses penerimaan input dari pengguna hingga pengolahan data yang menghasilkan output informasi.
3. Dimensi format menilai aspek tampilan sistem, meliputi kerapian, estetika, dan desain antarmuka pengguna. Penilaian ini berfokus pada sejauh mana tampilan dan informasi yang disajikan sistem terlihat menarik serta memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem.
4. Dimensi *timeliness* mengukur ketepatan waktu sistem dalam menyediakan dan menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga informasi tersebut dapat digunakan secara optimal.

5. Dimensi *ease of use* menilai tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, termasuk kemudahan dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia.

Evaluasi sistem perpustakaan digital menggunakan metode EUCS telah banyak dilakukan, namun menunjukkan hasil yang beragam dan seringkali kontradiktif pada dimensi teknis. Studi Putri *et al.* (2021) pada perpustakaan Universitas IBA Palembang menemukan ketimpangan signifikan, di mana kepuasan terhadap konten sangat tinggi, namun dimensi Accuracy dan Timeliness hanya berada pada kategori "Sedang" akibat ketidaksesuaian data rak dan lambatnya akses. Senada dengan itu, Wulandari *et al.* (2025) yang meneliti aplikasi i-PusBuleleng juga mencatat bahwa Timeliness menjadi dimensi dengan skor terendah akibat kendala stabilitas server saat trafik tinggi.

Di sisi lain, penelitian Rasyid & Kinantaka (2024) serta Karauna (2022) menunjukkan kepuasan tinggi yang merata pada seluruh variabel di lingkungan perpustakaan modern dan repositori. Meskipun metode EUCS telah banyak diterapkan, penelitian yang secara spesifik menguji kelima dimensi metode ini pada layanan OPAC di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) wilayah Sumatera Barat masih jarang ditemukan. Keterbatasan studi empiris di wilayah ini menjadi dasar dilakukannya penelitian ini untuk mengevaluasi kinerja OPAC di Universitas Negeri Padang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif dengan menggunakan kuesioner angket, juga disebut sebagai "kuesioner" untuk mengumpulkan data atau informasi. Ini dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang ditujukan kepada individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk mengumpulkan informasi atau tanggapan. Populasi adalah keseluruhan kelompok yang menjadi objek penelitian dalam batas wilayah dan periode waktu tertentu, sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti yang menggunakan OPAC disurvei dengan kuesioner (Amruddin *et al.*, 2022). Dalam penelitian ini, sejumlah mahasiswa di Universitas Negeri Padang.

Populasi mahasiswa di Universitas Negeri Padang (UNP) pada tahun 2024 tercatat sebanyak 45.202 mahasiswa, sesuai dengan data yang tertera pada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti). Apabila jumlah populasi cukup besar sehingga peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi akibat keterbatasan dana, tenaga, dan

waktu, maka peneliti perlu menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Hidayati *et al.*, 2022). Sampel dalam penelitian kuantitatif diartikan sebagai sebagian anggota populasi yang dipilih untuk dianalisis, dengan tujuan agar hasil penelitian dapat mewakili dan digeneralisasikan kepada keseluruhan populasi (Subhaktiyasa, 2024). Untuk menghasilkan sampel yang representatif untuk penelitian ini, jumlah sampel yang akan diambil dihitung dengan rumus Slovin. Ini digunakan ketika Populasi yang diteliti memiliki jumlah yang sangat banyak dan mempertimbangkan tingkat kesalahan atau margin kesalahan yang diinginkan.

Tingkat kesalahan yang diizinkan dalam penelitian ini adalah 10%, seperti yang ditunjukkan oleh nilai alpha 10% yang digunakan. Tanpa menyertakan seluruh populasi, Jumlah sampel yang dibutuhkan untuk menjamin hasil penelitian yang valid dan dapat dipercaya dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel

N = total populasi

e = tingkat kesalahan yang diizinkan (margin of error).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{45.202}{1 + (45.202)(10\%)^2}$$

$$n = \frac{45.202}{1 + (45.202)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{45.202}{1 + (45.202)(0,01)}$$

$$n = \frac{45.202}{1 + (452.02)}$$

$$n = \frac{45.202}{453.02}$$

$$n = 99,779$$

$$n = 100$$

Besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan rumus Slovin. Perhitungan ini memperhitungkan jumlah mahasiswa Universitas Negeri Padang sebanyak 45.202 orang dan memiliki margin of error sebesar 10%. Rumus Slovin digunakan untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif tanpa menyertakan seluruh populasi, sehingga temuannya dapat mencerminkan karakteristik seluruh populasi.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert sebagai alat pengukuran. Skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pandangan, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial (Amelia *et al.*, 2023). Penggunaan skala ini memungkinkan peneliti memperoleh data secara sistematis dan terukur sehingga memudahkan proses analisis hasil penelitian.

Tabel 1. Skala likert

Skala	Bobot Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tingkat kepuasan (RK) akan dihitung dengan menggunakan rumus rata-rata yang terdiri dari lima komponen metode EUCS, yang dihitung dengan membagi Jumlah Skor Kepuasan (JSK) dengan Jumlah Kriteria (JK). Kemudian, hasil rata-rata yang diperoleh dari perhitungan ini akan dimasukkan ke dalam kategori-kategori yang ditentukan menggunakan model Kaplan dan Norton. Model ini adalah model untuk tingkat kepuasan menurut Kaplan.

Tabel 2. Level Kepuasan Berdasarkan Model Kaplan dan Norton

Nilai Interval	Kategori
$1,00 < X \leq 1,79$	Sangat Tidak Setuju
$1,80 < X \leq 2,59$	Tidak Setuju
$2,60 < X \leq 3,39$	Cukup Setuju
$3,40 < X \leq 4,91$	Setuju
$4,92 < X \leq 5,00$	Sangat Setuju

Kuesioner yang dirancang oleh Doll & Torkzadeh terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan EUCS.

Tabel 3. Variabel dan pertanyaan

Variabel	ID	Pertanyaan EUCS
<i>Content</i>	C1	OPAC Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan Anda.
	C2	OPAC Universitas Negeri Padang menyajikan informasi yang mudah dipahami.
	C3	OPAC Universitas Negeri Padang menyampaikan informasi yang komprehensif.
	C4	OPAC Universitas Negeri Padang memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
<i>Accuracy</i>	A1	OPAC Universitas Negeri Padang memiliki tingkat akurasi sistem yang tinggi.
	A2	OPAC Universitas Negeri Padang menawarkan sistem yang akurat dan memuaskan pengguna.
<i>Format</i>	F1	OPAC Universitas Negeri Padang memiliki antarmuka yang menarik.
	F2	OPAC Universitas Negeri Padang menampilkan format informasi yang mudah dipahami.
<i>Ease of Use</i>	E1	OPAC Universitas Negeri Padang memberikan pengalaman pengguna yang ramah.
	E2	OPAC Universitas Negeri Padang menawarkan sistem yang mudah dioperasikan.
<i>Timeliness</i>	T1	OPAC Universitas Negeri Padang menyajikan informasi yang Anda butuhkan dengan ketepatan waktu yang baik.
	T2	OPAC Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang selalu terbaru.

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian konsisten satu sama lain. Prosedur pengujian ini menggunakan *software* SPSS versi 24. Uji validitas dilakukan pada tingkat signifikansi 90% (0,9) dan tingkat kesalahan 10% (0,1) yang menunjukkan keakuratan instrumen mencapai 90%. Apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel dengan tingkat kesalahan $\alpha = 10\%$ maka instrumen dianggap valid. Pengujian ini diikuti oleh 100 responden dan nilai *r* tabel pada tingkat signifikansi 0,1 adalah 0,1654. Oleh karena itu, suatu produk dapat dikatakan valid apabila memenuhi kriteria tersebut.

Tabel 4. Hasil uji validitas

Variabel	ID	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Hasil
<i>Content</i>	C1	0.472	0.1654	Valid
	C2	0.602	0.1654	Valid
	C3	0.547	0.1654	Valid
	C4	0.515	0.1654	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0.754	0.1654	Valid
	A2	0.729	0.1654	Valid
<i>Format</i>	F1	0.792	0.1654	Valid
	F2	0.662	0.1654	Valid
<i>Ease of Use</i>	E1	0.613	0.1654	Valid
	E2	0.620	0.1654	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0.762	0.1654	Valid

T2	0.725	0.1654	Valid
----	-------	--------	-------

Sumber: Data yang diolah menggunakan SPSS

Tabel menunjukkan hasil pengujian validitas yang menunjukkan bahwa nilai r tabel lebih rendah daripada nilai r hitung untuk setiap item pertanyaan. Ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas, dan oleh karena itu dapat dianggap valid dan layak untuk digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tujuan utama uji reliabilitas penelitian ini adalah untuk menilai kapasitas instrumen penelitian untuk menghasilkan pengukuran yang dapat diandalkan dan konsisten dalam berbagai kondisi. Sebagaimana diuraikan oleh (Anwar & Azisan, 2019), yang merupakan teknik populer untuk mengukur konsistensi internal suatu instrumen. Instrumen penelitian ini terdiri dari dua belas pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan penggunaan OPAC di Universitas Negeri Padang. Metode Cronbach's Alpha adalah salah satu metode paling umum untuk mengukur konsistensi internal instrumen dan digunakan untuk mengukur reliabilitasnya. Cronbach's Alpha memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih besar mengindikasikan konsistensi yang lebih tinggi. Untuk instrumen penelitian ini, nilai yang dianggap dapat diterima untuk reliabilitas adalah 0,7 atau lebih, seperti yang disarankan oleh (Heale & Twycross, 2015).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	12

Sumber: Data yang diolah menggunakan SPSS

Semua pertanyaan dalam kuesioner dianggap reliabel, menurut hasil uji, karena nilai Cronbach's Alpha untuk dua belas pertanyaan yang diuji adalah 0,911, yang memenuhi kriteria reliabilitas karena lebih besar dari nilai ambang batas 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner terbukti reliabel.

HASIL PENELITIAN

Variabel *Content* (Konten)

Pengukuran kepuasan pada aspek *Content* didasarkan pada perhitungan nilai Rata-Rata Kepuasan (RK), yaitu perbandingan antara Jumlah Skor Kepuasan (JSK) terhadap Jumlah Kriteria (JK). Selanjutnya, nilai yang diperoleh dipetakan ke dalam

kategori kepuasan merujuk pada standar model Kaplan dan Norton. Paparan data hasil analisis variabel ini tersaji sebagai berikut.

Tabel 6: Hasil Perhitungan pada Variabel *Content*

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
OPAC Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan Anda.	1	1	12	23	63
OPAC Universitas Negeri Padang menyajikan informasi yang mudah dipahami.	1	2	13	46	38
OPAC Universitas Negeri Padang menyampaikan informasi yang komprehensif.	1	2	14	53	30
OPAC Universitas Negeri Padang memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	1	0	14	60	25
Total:	4	5	53	182	156

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 156) + (4 \times 182) + (3 \times 53) + (2 \times 5) + (1 \times 4)}{400}$$

$$RK = \frac{1681}{400}$$

$$RK = 4,20$$

Berdasarkan penghitungan yang dilakukan dengan rumus rata-rata untuk menilai tingkat kepuasan, hasil yang diperoleh adalah 4,20. Nilai ini mencerminkan seberapa puas pengguna terhadap layanan yang diberikan. Untuk analisis lebih mendalam, nilai rata-rata tersebut kemudian dievaluasi menggunakan metode Kaplan dan Norton, yang fokus pada kepuasan pengguna terhadap berbagai komponen layanan. Dari analisis ini, tingkat kepuasan yang dicatat untuk variabel *Content* OPAC (Online Public Access Catalog) termasuk dalam kategori "Puas".

Variabel *Accuracy* (Akurasi)

Dalam analisis variabel *Accuracy*, metode yang dipakai untuk menilai seberapa puas pengguna adalah dengan menghitung rata-rata kepuasan berdasarkan perbandingan antara Jumlah Skor Kepuasan (JSK) dan Jumlah Kategori (JK), yang kemudian menghasilkan nilai Rata-Rata Kepuasan (RK). Selanjutnya, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi pengguna, kepuasan pengguna dianalisis dan disesuaikan menggunakan model Kaplan dan Norton. Di bawah ini adalah hasil analisis variabel *Accuracy* yang dilakukan dengan menggunakan metode tersebut.

Tabel 7. Hasil Perhitungan pada Variabel *Accuracy*

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
OPAC Universitas Negeri Padang memiliki tingkat akurasi sistem yang tinggi.	1	1	12	23	63
OPAC Universitas Negeri Padang menawarkan sistem yang akurat dan memuaskan pengguna.	1	2	13	46	38
Total:	3	3	35	76	83

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 83) + (4 \times 76) + (3 \times 35) + (2 \times 3) + (1 \times 3)}{200}$$

$$RK = \frac{833}{200}$$

$$RK = 4.16$$

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan rumus rata-rata kepuasan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 untuk variabel *Accuracy*. Nilai ini menunjukkan seberapa puas pengguna terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh sistem. Untuk mendalami lebih jauh, rata-rata ini dievaluasi dengan model Kaplan dan Norton, yang mengukur berbagai faktor penting dalam kepuasan pengguna, termasuk keakuratan data yang ditampilkan. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh untuk variabel akurasi OPAC berada dalam kategori "Puas".

Variabel Format (Bentuk)

Penilaian terhadap dimensi Format dilakukan dengan menghitung Rata-Rata Kepuasan (RK), yaitu hasil bagi antara total skor kepuasan (JSK) dan jumlah kriteria (JK). Nilai akhir yang didapatkan kemudian dipetakan ke dalam kategori tingkat kepuasan yang merujuk pada skala Kaplan dan Norton. Data hasil analisis untuk aspek tampilan ini tersaji sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Perhitungan pada Variabel Format

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
OPAC Universitas Negeri Padang memiliki antarmuka yang menarik.	2	6	20	29	43
OPAC Universitas Negeri Padang menampilkan format informasi yang mudah dipahami.	2	2	20	46	30
Total:	4	8	40	75	73

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 73) + (4 \times 75) + (3 \times 40) + (2 \times 8) + (1 \times 4)}{200}$$

$$RK = \frac{806}{200}$$

$$RK = 4.02$$

Berdasarkan pengolahan data dengan rumus rata-rata kepuasan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,02 untuk variabel Format. Angka ini menunjukkan bahwa pengguna cukup puas dengan kualitas tampilan visual yang diberikan oleh sistem OPAC. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas, rata-rata ini dianalisis menggunakan model Kaplan dan Norton, yang mempertimbangkan berbagai aspek kepuasan pengguna, termasuk tata letak dan estetika antarmuka sebagai faktor penting dalam evaluasi layanan. Dari hasil analisis ini, tingkat kepuasan untuk variabel Format OPAC tergolong dalam kategori “Puas”.

Variabel *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Pada dimensi *Ease of Use*, mekanisme pengukuran kepuasan dilakukan melalui perhitungan nilai rata-rata (RK) dari rasio Jumlah Skor Kepuasan (JSK) dan Jumlah Kriteria (JK). Interpretasi tingkat kepuasan selanjutnya disesuaikan dengan interval kategori yang telah dirumuskan oleh Kaplan dan Norton guna mendapatkan gambaran persepsi yang jelas. Berikut adalah hasil statistik deskriptif untuk variabel kemudahan penggunaan.

Tabel 9. Hasil Perhitungan pada Variabel *Ease of Use*

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
OPAC Universitas Negeri Padang memberikan pengalaman pengguna yang ramah.	0	4	18	32	46
OPAC Universitas Negeri Padang menawarkan sistem yang mudah dioperasikan.	1	3	15	47	34
Total:	1	7	33	79	80

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 80) + (4 \times 79) + (3 \times 33) + (2 \times 7) + (1 \times 1)}{200}$$

$$RK = \frac{830}{200}$$

$$RK = 4,15$$

Berdasarkan hasil analisis data dengan rumus rata-rata kepuasan, didapatkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,15 untuk variabel *Ease of Use*. Angka ini mencerminkan bahwa sistem OPAC dinilai memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik oleh para pengguna. Untuk mendapatkan analisis yang lebih rinci, hasil tersebut dievaluasi dengan menggunakan model Kaplan dan Norton, yang mengkaji berbagai dimensi penting dalam kepuasan pengguna, termasuk kemudahan penggunaan sebagai salah satu elemen utama. Dari analisis tersebut, tingkat kepuasan untuk variabel kemudahan penggunaan OPAC tergolong dalam kategori "Puas".

Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Analisis kepuasan untuk variabel *Timeliness* didasarkan pada perhitungan nilai RK (Rata-Rata Kepuasan) yang diperoleh dari formula JSK (Jumlah Skor Kepuasan) dibagi JK (Jumlah Kategori). Nilai tersebut kemudian divalidasi tingkat kepuasannya menggunakan kriteria kategorisasi model Kaplan dan Norton. Hasil perhitungan selengkapnya untuk dimensi ketepatan waktu disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 10. Hasil Perhitungan pada Variabel *Timeliness*

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	CS	S	SS
OPAC Universitas Negeri Padang menyajikan informasi yang Anda butuhkan dengan ketepatan waktu yang baik.	5	1	13	34	47
OPAC Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang selalu terbaru.	1	5	14	38	42
Total:	6	6	27	72	89

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 89) + (4 \times 72) + (3 \times 27) + (2 \times 6) + (1 \times 6)}{200}$$

$$RK = \frac{832}{200}$$

$$RK = 4,16$$

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan metode rata-rata untuk mengukur tingkat kepuasan, didapatkan angka rata-rata kepuasan sebesar 4,16 untuk

faktor *Timeliness*. Angka ini mencerminkan tingkat kepuasan yang positif dari pengguna terhadap kemampuan sistem OPAC dalam memberikan informasi yang diperlukan tepat waktu. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam, hasil ini dianalisis menggunakan pendekatan Kaplan dan Norton, yang mencakup berbagai dimensi penting dalam kepuasan pengguna, termasuk ketepatan waktu sebagai salah satu indikator penting. Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada faktor ketepatan waktu OPAC dapat dikategorikan sebagai "Puas".

PEMBAHASAN

Temuan empiris dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berada dalam kategori "Puas", dengan skor tertinggi pada *Content* (4,20) dan terendah pada *Format* (4,02). Skor 4,20 pada variabel *Content* menunjukkan bahwa metadata bibliografi di OPAC UNP dinilai sangat lengkap dan relevan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Karauna (2022) pada *Jurnal Bibliotika*, yang mencatat persentase kepuasan konten sebesar 84,48% karena kelengkapan informasi menjadi kebutuhan primer mahasiswa tingkat akhir. Hal ini juga didukung oleh temuan Putri *et al.* (2021) dan Rasyid & Kinantaka (2024) yang sama-sama menempatkan konten sebagai variabel dengan kepuasan tertinggi. Konsistensi ini menegaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi, termasuk UNP, secara umum telah berhasil dalam manajemen database koleksi.

Variabel *Accuracy* memperoleh skor tinggi (4,16), yang menjadi temuan pembeda (*novelty*) dalam penelitian ini. Hasil ini berbanding terbalik dengan studi Putri *et al.* (2021), di mana variabel *Accuracy* hanya masuk kategori 'Sedang' dengan skor 3,39 akibat seringnya terjadi ketidaksamaan antara data di OPAC dengan fisik buku di rak. Wulandari *et al.* (2025) juga menyoroti masalah akurasi real-time pada status ketersediaan buku. Skor ini mengindikasikan berjalannya prosedur kendali mutu yang baik dalam proses katalogisasi di UNP, yang berperan penting dalam meminimalkan potensi *human error* atau ketidakcocokan antara data sistem dengan fisik buku.

Meskipun skor *Format* 4,02 berada pada kategori 'Puas', variabel ini memiliki skor terendah dibandingkan variabel lain. Pola ini mirip dengan temuan Wulandari *et al.* (2024), di mana meskipun *Format* dinilai baik, pengguna merasa antarmuka kurang interaktif dan tidak modern. Namun, hasil ini tetap memenuhi standar *User Friendly* yang

dikemukakan Karauna (2022), yang menyatakan bahwa bagi pengguna akademik, kejelasan tata letak lebih diutamakan daripada estetika visual semata. Artinya, desain antarmuka yang sederhana dan bersih justru mempercepat proses kognitif pengguna dalam memilah informasi tanpa terdistraksi oleh ornamen visual yang tidak perlu.

Skor 4,15 pada *Ease of Use* menunjukkan sistem yang intuitif. Hal ini mengonfirmasi simpulan Karauna (2022) dan Rasyid & Kinantaka (2024) bahwa kemudahan penggunaan adalah prediktor vital kepuasan mahasiswa. Skor ini membuktikan bahwa OPAC UNP mudah digunakan, sehingga mahasiswa baru maupun tingkat akhir tidak mengalami kesulitan teknis dalam penelusuran informasi. Kemudahan ini terindikasi karena pola navigasi OPAC UNP mengadopsi standar pencarian universal yang familiar, sehingga penyesuaian mahasiswa untuk menguasai sistem menjadi sangat singkat.

Performa sistem OPAC UNP dalam dimensi *Timeliness* juga mencatatkan skor 4,16, yang menunjukkan stabilitas dan kecepatan respons sistem. Penelitian Wulandari *et al.* (2024) dan Putri *et al.* (2021) mencatat *Timeliness* sebagai variabel dengan skor terendah—masing-masing rata-rata 3,39 akibat *loading* lambat saat trafik tinggi. Berbeda dengan aplikasi i-PusBuleleng atau OPAC Universitas IBA yang mengalami latensi server, sistem OPAC UNP dapat berjalan secara fungsional meskipun diakses oleh banyak mahasiswa pada waktu yang bersamaan. Ini mencerminkan bahwa infrastruktur IT UNP mampu menunjang operasional layanan digital agar tetap berjalan dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan konten, tetapi juga oleh aspek teknis seperti akurasi data, kecepatan akses, dan kenyamanan visual. Temuan mengenai skor terendah pada Format menjadi sinyal penting bagi pengelola perpustakaan bahwa preferensi pengguna generasi digital kini tidak hanya mengutamakan fungsi, tetapi juga tuntutan estetika dan interaktivitas antarmuka. Oleh karena itu, integrasi prinsip desain UI/UX dalam pengembangan OPAC menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara holistik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kinerja OPAC Universitas Negeri Padang secara umum dinilai "Puas" oleh mahasiswa. Secara spesifik, penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan faktual utama. Pertama, dimensi *Content* memperoleh skor tertinggi (4,20), yang membuktikan bahwa kebijakan pengadaan dan pengelolaan basis data koleksi di UNP telah berjalan sangat efektif dalam menyediakan literatur yang relevan dan lengkap bagi kebutuhan akademik. Kedua, tingginya skor pada variabel *Accuracy* (4,16) dan *Timeliness* (4,16) mengindikasikan keberhasilan manajemen teknis perpustakaan dalam menjaga integritas data katalog serta stabilitas infrastruktur server yang mampu melayani akses mahasiswa tanpa kendala latensi yang berarti. Ketiga, meskipun masuk kategori puas, variabel *Format* mencatatkan skor terendah (4,02) dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas konten yang sangat baik dengan presentasi visual antarmuka (*interface*) yang dinilai kurang modern atau kurang atraktif oleh pengguna generasi digital.

Saran

Berdasarkan temuan ini, rekomendasi praktis ditujukan bagi pengembang kebijakan dan pustakawan Universitas Negeri Padang agar memprioritaskan peremajaan desain antarmuka serta peningkatan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*). Mengingat variabel *Format* memperoleh skor terendah, perancangan ulang tampilan OPAC menjadi krusial untuk menciptakan sistem yang lebih responsif, estetis, dan ramah pengguna (*mobile-friendly*), sehingga mampu menyeimbangkan kualitas visual dengan kualitas konten yang sudah sangat baik. Di sisi lain, prosedur kendali yang ketat dalam input data bibliografi, yang terbukti menghasilkan akurasi tinggi, harus terus dipertahankan dan dijadikan standar operasional tetap guna menjaga kepercayaan pengguna.

Selanjutnya, rekomendasi akademis ditujukan bagi peneliti di masa mendatang untuk memperdalam analisis dengan menerapkan metode campuran (*mixed-method*). Pendekatan ini diperlukan untuk menggali alasan kualitatif yang mendasari persepsi

pengguna, terutama terkait aspek visual dengan skor 'Puas' sebagai nilai terendah di antara semua variabel, mengingat penelitian ini terbatas pada data kuantitatif.

DAFTAR RUJUKAN

- Afiah, N., Syahadiyanti, L., & Swastyastu, C. A. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan pada Aplikasi OPAC Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 144–153. <https://doi.org/10.31849/zn.v6i1.18083>
- Ahmad, C., & Halim, G. (2019). Testing User Satisfaction Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method in Hospital Management Information System (SIMRS) (Case Study at the Regional Public Hospital dr. A. Dadi Tjokrodipo). *Journal of Information Engineering and Applications*, 9(5), 54–62. <https://doi.org/10.7176/JIEA/9-5-06>
- Amelia, I., Purba, A. H., & Reh Bungana Br. Perangin-Angin. (2023). Keefektifan Metode Pembelajaran Talking Stick Untuk Meningkatkan Semangat belajar Siswa dalam Pembelajaran PPKn. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 15(1), 13–18. <https://doi.org/10.37304/jpips.v15i1.9447>
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., & others. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Penerbit Pradina Pustaka.
- Andrika, W. A. P., Ramayasa, I. P., & Pramesti, I. E. B. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce: Tokopedia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Mahasiswa ITB STIKOM Bali Jimbaran). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 9053–9065. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.9956>
- Ardyawin, I., & Afrina, C. (2023). Efektivitas Pelayanan Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Bagi Masyarakat. *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8(1), 102. <https://doi.org/10.30829/jipi.v8i1.14002>
- Harahap, A. M., & Ali, M. N. (2024). Implementasi authority-control dalam penelusuran informasi melalui opac di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(1),

121–128. <https://doi.org/10.18592/pk.v12i1.13511>

- Hidayati, V. N., Dani, F. R., Wati, M. S., & Putri, M. Y. (2022). Pengaruh Pelaksanaan Kurikulum Merdeka Belajar terhadap Motivasi Siswa Kelas X di SMAN 1 Payung Sekaki. *JURNAL EDUSCIENCE*, 9(3), 707–716. <https://doi.org/10.36987/jes.v9i3.3443>
- Karauna, Y. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Terhadap Repositori Perpustakaan dengan Menggunakan Model EUCS. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 124. <https://doi.org/10.17977/um008v6i12022p124-137>
- Kiasati, A. I., & Zulaikha, S. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 7(2), 175–188. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.2.175-188>
- Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>
- Permanasari, R., Elizah, T., Warlizasusi, J., & Sahib, A. (2024). Eksplorasi Ketersediaan Teknologi dan Sistem Informasi Sebagai Penunjang Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Curup. *Indonesian Journal of Islamic Educational Management*, 7(2), 64. <https://doi.org/10.24014/ijiem.v7i2.29685>
- Putri, R. T., Huda, N., & Misroni, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Di Perpustakaan Universitas Ida Bajumi Wahab (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2), 92–95. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v2i2.11886>
- Putry, D. N., Kesuma, M. el K., Yunita, I., & Amaliah, E. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Valery (Virtual Resources Library) Perpustakaan Universitas Bandar Lampung. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 51–66. <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.13026>
- Raodhatul, Ramadayanti, R., & Marni, M. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Online

- Public Access Catalogue (OPAC) Sebagai Alat Penelusuran Bahan Pustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Inkunabula: Journal of Library Science and Islamic Information*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.24239/ikn.v1i2.1724>
- Rasyid, M. R. R., & Kinantaka, P. G. (2024). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Open Public Access Catalog (OPAC) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.24>
- Rosiana, S., Krisbiantoro, D., Sarmini, S., & Azis, A. (2023). Penggunaan Metode TAM dan EUCS untuk Mengetahui Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gratis Kabeh. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 5(1), 19–24. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v5i1.1072>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Wulandari, N. N. S., Arthana, I. K. R., & Saskara, G. A. J. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Perpustakaan Digital I-Pusbuleleng Dengan Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro Dan Komputer*, 5(3), 137–153. <https://doi.org/10.51903/juritek.v5i3.5824>
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>