



Analisis Kepuasan Pengguna Sistem OPAC Dinas Perpustakaan Jawa Barat menggunakan Metode EUCS

Paulina Finalia Biti Beda^{1*}, Maxi Ary²

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: ^{1*} wayongnaenlita@gmail.com, maxi@ars.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kendala dalam penggunaan sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, seperti ketidaksesuaian informasi koleksi dengan kondisi fisik di rak, tampilan antarmuka yang belum optimal, serta kendala kecepatan akses. Permasalahan ini berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna dan efektivitas layanan pencarian informasi. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima dimensi pengukuran, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode penelitian bersifat kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif OPAC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai R Square sebesar 0,994. Artinya, 99,4% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi tersebut, dan dimensi *content* menjadi faktor paling dominan. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem OPAC untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Temuan penelitian ini bermanfaat bagi pengelola perpustakaan dalam merancang strategi pengembangan layanan berbasis digital.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Metode EUCS, Perpustakaan, Sistem OPAC

PENDAHULUAN

Teknologi informasi memegang peranan penting dalam mempermudah akses, pengolahan, serta pengelolaan informasi di berbagai sektor kehidupan. Perkembangan teknologi digital mendorong terjadinya transformasi dalam penyediaan layanan informasi yang menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat. Dalam konteks sistem informasi, perancangan dan pengembangan sistem harus dilakukan secara sistematis dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna agar sistem dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal (Biti & Ary, 2021). Seiring dengan perkembangan tersebut, berbagai institusi mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk lembaga perpustakaan yang berperan sebagai pusat informasi dan pengetahuan bagi masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang perpustakaan telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan koleksi serta penyediaan akses informasi kepada pengguna. Menurut Azwar (2023), penerapan teknologi digital memungkinkan perpustakaan untuk menyediakan layanan informasi yang lebih efektif, fleksibel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di perpustakaan adalah penggunaan sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*). OPAC merupakan katalog perpustakaan berbasis komputer yang memungkinkan pengguna untuk menelusuri koleksi perpustakaan secara daring dengan menggunakan kata kunci tertentu. Sistem ini menyediakan informasi bibliografi yang meliputi judul buku, nama pengarang, tempat terbit, penerbit, tahun terbit, jumlah eksemplar, serta status ketersediaan koleksi, sehingga memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara lebih cepat dan efisien (Clarita, 2023).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat telah mengadopsi sistem OPAC sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan perpustakaan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan penelusuran koleksi perpustakaan secara daring melalui laman resmi <https://ilms.jabarprov.go.id/opac/>

Implementasi sistem tersebut menunjukkan adanya peningkatan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan, baik secara langsung maupun melalui layanan digital. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024 lebih dari 161.239 pengunjung telah memanfaatkan layanan digital OPAC, yang menunjukkan tingginya minat masyarakat dalam mengakses informasi secara online serta meningkatnya kebutuhan terhadap layanan perpustakaan berbasis teknologi.

Keberhasilan penerapan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari keberadaan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas suatu sistem informasi karena berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan (Hadi, 2022). Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan perbandingan antara harapan pengguna dengan pengalaman nyata dalam menggunakan sistem, melalui lima dimensi utama yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Menurut Saputri (2021), metode EUCS terbukti mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai tingkat kepuasan pengguna serta dapat menjadi dasar bagi pengembang sistem untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas sistem informasi.

Meskipun sistem OPAC telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pencarian informasi, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi pengalaman pengguna. Clarita (2023) menyatakan bahwa beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam penggunaan OPAC antara lain kesulitan dalam menemukan informasi secara efisien, gangguan teknis pada sistem, keterbatasan perangkat komputer, serta koneksi internet yang kurang stabil. Selain itu, ditemukan pula ketidaksesuaian antara data koleksi yang tercatat dalam sistem OPAC dengan kondisi koleksi fisik di rak perpustakaan, di mana beberapa buku yang tercatat tersedia ternyata tidak ditemukan pada lokasi yang seharusnya. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna harus melakukan pencarian secara manual, sehingga mengurangi efisiensi penggunaan sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dalam aspek kecepatan akses, akurasi data, serta tampilan sistem agar informasi dapat diperoleh secara lebih mudah dan efektif oleh pengguna (Agang, 2021).

Data statistik dari media sosial resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa jumlah pengunjung perpustakaan umum Jawa Barat pada tahun 2024 mencapai 79.794 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap kegiatan membaca dan pemanfaatan layanan perpustakaan terus mengalami peningkatan. Namun demikian, berdasarkan laporan Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) Provinsi Jawa Barat tahun 2022, fasilitas membaca di wilayah tersebut masih berada pada kategori “sedang” dengan skor 72,73 dan tingkat pemanfaatan perpustakaan sebesar 1,43%, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas perpustakaan belum mencapai tingkat yang optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan perpustakaan, khususnya dalam pemanfaatan sistem informasi digital yang dapat mendukung kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara komprehensif berdasarkan lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menjadi penting karena evaluasi terhadap sistem OPAC tidak hanya menilai aspek teknis sistem, tetapi juga pengalaman pengguna secara langsung dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dengan meningkatnya penggunaan layanan digital perpustakaan, analisis terhadap kepuasan pengguna menjadi sangat relevan untuk mengetahui sejauh mana sistem yang digunakan telah memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan OPAC serta menjadi dasar bagi pengembangan dan peningkatan sistem informasi perpustakaan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Tujuan dari penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC adalah untuk menganalisis kualitas informasi yang terdapat dalam sistem OPAC, khususnya terkait isi (content), akurasi (accuracy), dan format penyajian informasi kepada pengguna. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem OPAC dari aspek kemudahan penggunaan (ease of use) dan ketepatan waktu akses informasi (timeliness). Secara lebih komprehensif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara simultan dari seluruh dimensi metode EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara numerik dan analisis hubungan antarvariabel secara objektif (Creswell & Creswell, 2018). Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena kepuasan pengguna, sedangkan penelitian verifikatif bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui metode statistik (Sugiyono, 2019).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi dalam metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness (Doll & Torkzadeh, 1988). Setiap indikator variabel dituangkan dalam bentuk pertanyaan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur persepsi responden terhadap sistem OPAC (Likert, 1932; Sarstedt & Mooi, 2019). Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pengguna sistem informasi untuk memperoleh data yang reliabel dan valid (Shang et al., 2005).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan jumlah pengunjung pada tahun 2024 sebanyak 79.794 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden (Israel,

2013). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pengguna yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan pernah menggunakan sistem OPAC (Etikan et al., 2016).

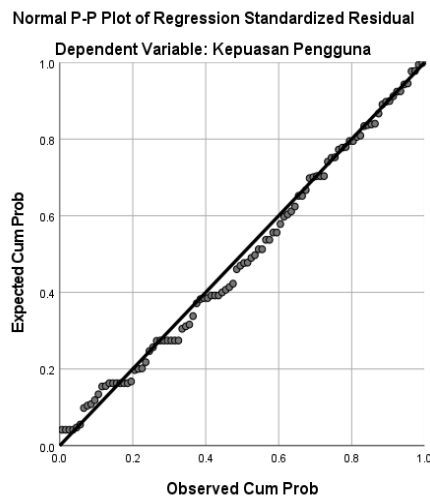
Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi langsung di lokasi penelitian, serta studi pustaka untuk memperkuat landasan teori. Pendekatan kombinasi ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang komprehensif dan memvalidasi temuan melalui triangulasi (Flick, 2018). Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Tahapan analisis meliputi uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), analisis regresi linear berganda, uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap kepuasan pengguna sistem OPAC (Ghozali, 2021; Hair et al., 2021). Metode ini memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara akurat serta meminimalkan bias analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Pengujian dilakukan menggunakan metode grafik matriks, dimana data dianggap berdistribusi normal apabila titik-titik pada grafik tersebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal.



Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar IV.26 hasil uji normalitas residual yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan terhadap penelitian ini. Dimana data penelitian memenuhi uji normalitas dan dinyatakan normal karena hasil uji titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti garis diagonal.

2. Uji Autokorelasi

Tabel 1. Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	.981 ^a	.963	.962	1.305	1.929

a. Predictors: (Constant), Ease Of Use, Accuracy, Content, Format

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji Autokorelasi Durbin-Watson, diperoleh nilai DW = 1,929, sedangkan batas bawah dL = 1,5922 dan batas atas dU = 1,7582. Karena nilai DW berada dalam rentang $dU < DW < (4 - dU)$ atau $1,7582 < 1,929 < 2,2418$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi. Dengan demikian, asumsi independensi residual terpenuhi.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

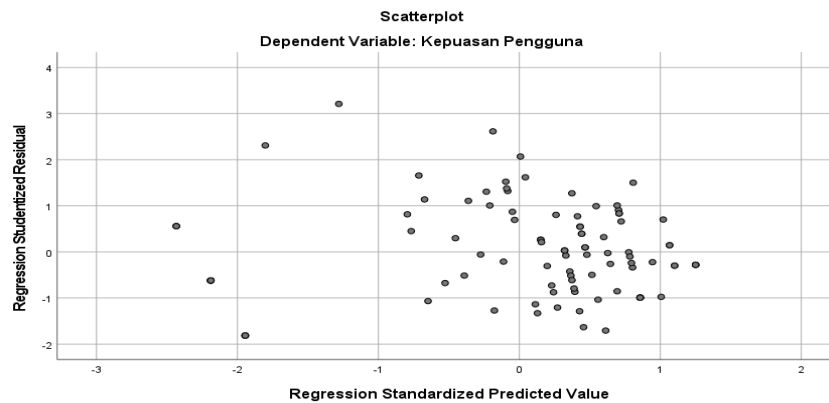
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.535	.823		-5.510	.000		
Content	.990	.034	.391	29.514	.000	.390	2.567
Accuracy	1.041	.047	.291	22.099	.000	.397	2.522
Format	1.228	.060	.315	20.557	.000	.292	3.427
Ease Of Use	.484	.063	.098	7.707	.000	.426	2.347
Timeliness	1.622	.077	.175	21.081	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 2 Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk masing-masing variabel independen menyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas karena memiliki nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1, maka seluruh variabel dalam model ini dapat disimpulkan tidak mengalami multikolinearitas. Dengan demikian, tidak terdapat hubungan linier yang tinggi antar variabel bebas, dan model regresi layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

4. Uji Heteroskedasitas

Ketentuan dalam uji heteroskedasitas ini apabila titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heterokedasitas terhadap model regresi.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedasitas

Berdasarkan gambar 2 scatterplot antara nilai residual studentized dengan nilai prediksi terstandarisasi, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi. Dengan demikian, model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Hipotesis

1. Uji T

Tabel 3. Hasil Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.535	.823		-5.510	.000		
Content	.990	.034	.391	29.514	.000	.390	2.567

Accuracy	1.041	.047	.291	22.099	.000	.397	2.522
Format	1.228	.060	.315	20.557	.000	.292	3.427
Ease Of Use	.484	.063	.098	7.707	.000	.426	2.347
Timeliness	1.622	.077	.175	21.081	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) dan nilai t hitung dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut: variabel Content memiliki nilai t hitung sebesar 29,514 dengan Sig. = 0,000, Accuracy sebesar 22,099 dengan Sig. = 0,000, Format sebesar 20,557 dengan Sig. = 0,000, Ease of Use sebesar 7,707 dengan Sig. = 0,000 dan Timeliness sebesar 21,081 dengan Sig. = 0,000. Semua nilai signifikansi berada di bawah taraf signifikansi 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (1,986), sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Kesimpulan dari olah data terhadap uji t yang telah dilakukan dalam penelitian seperti :

a. Uji t variabel EUCS (*Content, Accuracy dan Format*)

Berdasarkan Tabel 3, untuk variabel *Content* diperoleh nilai t hitung sebesar 29,514, *Accuracy* diperoleh nilai t hitung sebesar 22,099 dan untuk variabel *format* sebesar 20,557. Ketiganya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak untuk kedua variabel tersebut. Artinya, secara parsial, baik variabel *accuracy* maupun *format* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan demikian, semakin baik tingkat akurasi dan isi (*content*) dari informasi yang disediakan oleh sistem, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

b. Uji t variabel EUCS (*Ease of Use dan Timeliness*)

Berdasarkan Tabel 3, untuk variabel *timeliness* diperoleh nilai t hitung sebesar 21,081 dan untuk variabel *Ease of Use* sebesar 7,707. Keduanya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak untuk kedua variabel tersebut. Artinya, secara parsial, baik ketepatan waktu maupun Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan sistem seperti semakin mudah sistem digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sistem OPAC.

2. Uji F

Tabel 4. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4358.496	5	871.699	2900.118	.000 ^b
	Residual	28.254	94	.301		
	Total	4386.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Ease Of Use, Accuracy, Content, Format

Berdasarkan output ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 2900.118, yang jauh lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,29, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.997 ^a	.994	.993	.548	1.601

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Ease Of Use, Accuracy, Content, Format

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Gambar 5, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,994. Hal ini menunjukkan bahwa 99,4% variasi atau perubahan dalam variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC, dapat dijelaskan oleh lima variabel independen yang digunakan dalam model, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Sementara itu, sisanya sebesar 0,6% (atau 100% - 99,4%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model

ini yang tidak diteliti dalam penelitian. Nilai R Square yang sangat tinggi (mendekati 1) menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik, dan kelima variabel bebas secara bersama-sama memiliki kontribusi yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan pengguna.

1. *Content* (Isi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.420	.414	1.69297

a. Predictors: (Constant), Total_C

Gambar 3. Korelasi Variabel Content (Isi)

Berdasarkan hasil gambar 3. maka nilai koefisien determinasi R² variabel *Content* (Isi) sebesar 0,648 atau 42,%. Jadi pengaruh dari variabel *Content* (Isi) terhadap variabel terkait tingkat kepuasan sebesar 0,648 atau 42%.

2. *Accuracy* (Akurasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.753	1.10009

a. Predictors: (Constant), Total_A

Gambar 4. Korelasi Variabel Accuracy (Akurat)

Berdasarkan hasil gambar 4 maka nilai koefisien determinasi R² variabel *Accuracy* (Akurat) sebesar 0,869 atau 75,5%. Jadi pengaruh dari variabel *Accuracy* (Akurat) terhadap variabel terkait tingkat kepuasan sebesar 0,869 atau 75,5%.

3. *Format* (Tampilan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.495	.490	1.57969

a. Predictors: (Constant), Total_F

Gambar 5. Korelasi Variabel format (Tampilan)

Berdasarkan hasil gambar 5 maka nilai koefisien determinasi R² variabel *Format* (Tampilan) sebesar 0,704 atau 49,5%. Jadi pengaruh dari variabel *Format* (Tampilan) terhadap variabel terkait tingkat kepuasan sebesar 0,704 atau 49,5%.

4. *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.383	.376	1.74656

a. Predictors: (Constant), Total_E

Gambar 6. Korelasi Variabel Ease Of Use (Kemudahan Pengguna)

Berdasarkan hasil gambar 6. maka nilai koefisien determinasi R² variabel *Ease Of Use* (Kemudahan pengguna) sebesar 0,619 atau 38,3%. Jadi pengaruh dari variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna) terhadap variabel terkait tingkat kepuasan sebesar 0,619 atau 38,3%

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	1.000	1.000	.00000

a. Predictors: (Constant), Total_T

Gambar 7. Korelasi Variabel Timeliness (Ketepatan Waktu)

Berdasarkan hasil gambar 7. maka nilai koefisien determinasi R² variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu) sebesar 0,100 atau 10%. Jadi pengaruh dari variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu) terhadap variabel terkait tingkat kepuasan sebesar 0,100 atau 10%

Pembahasan

Setelah menguji model yang digunakan terhadap uji validitas, uji Reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji menggunakan model regresi linear berganda seperti: uji koefisien determinasi, uji t, uji f serta menguji hipotesis dari penelitian tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian.

Kualitas informasi dalam sistem OPAC (*Content, Accuracy dan Format*) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan Jawa Barat

Kualitas informasi merupakan salah satu aspek penting dalam sistem informasi, termasuk dalam sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*). Dalam penelitian ini, kualitas informasi diukur melalui dua dimensi utama, yaitu isi (*content*) akurasi (*accuracy*) dan format penyajian (*format*). Berdasarkan hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel IV.29, diperoleh nilai t hitung untuk variabel *Content* sebesar 29,514, *Accuracy* sebesar 20,099, dan t hitung untuk variabel *Format* sebesar 20,557. Ketiga nilai ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,986, serta memiliki tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak, yang berarti variabel *Content, Accuracy* dan *Format* secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Secara substansi, hasil ini menunjukkan bahwa semakin akurat informasi yang disediakan sistem seperti data bibliografis, status ketersediaan buku, dan informasi penerbitan maka akan semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Di sisi lain, format penyajian yang baik yang mencakup tata letak yang rapi, konsistensi tampilan, dan kemudahan membaca juga memberikan kontribusi penting terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan. Informasi yang ditampilkan dalam format yang jelas dan menarik memudahkan pengguna dalam menemukan dan memahami informasi yang dibutuhkan. Hasil ini selaras dengan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menekankan bahwa isi, akurasi dan format informasi merupakan dua komponen utama dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, baik dari sisi ketepatan isi maupun penyajiannya, sangat berperan dalam membangun kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC.

Kualitas Sistem Layanan OPAC (*Ease of Use dan Timeliness*) Memiliki Pengaruh Signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem OPAC di Dinas Perpustakaan Jawa Barat.

Berdasarkan hasil uji t yang ditampilkan pada Tabel IV.29, diketahui bahwa variabel *Timeliness* memiliki nilai t hitung sebesar 21,081, dan variabel *Ease of Use* memiliki nilai t hitung sebesar 7,707. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada t tabel sebesar 1,986, dan nilai signifikansinya berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, H₀ ditolak, yang berarti secara parsial baik variabel (*Timeliness*) maupun Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Hal ini menegaskan bahwa pengguna akan lebih puas ketika sistem OPAC informasi diakses secara cepat, mutakhir, dan sesuai dengan kebutuhan mereka, sebagaimana tercermin dalam dimensi *Timeliness*. Ketepatan waktu informasi menjadi krusial, terutama dalam konteks ketersediaan koleksi terbaru, status peminjaman buku, dan pembaruan data katalog secara berkala. Selain itu, kemudahan dalam mengoperasikan sistem, seperti pencarian buku yang intuitif, navigasi antarmuka yang sederhana, serta tampilan sistem yang ramah pengguna, juga menjadi faktor penting yang turut meningkatkan kepuasan. Temuan ini sejalan dengan pendekatan EUCS (*End User Computing Satisfaction*), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang tinggi termasuk ketepatan waktu informasi (*timeliness*) dan kegunaannya merupakan determinan utama dari kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Oleh karena itu, agar kepuasan pengguna tetap tinggi, pengelola perpustakaan perlu terus memperhatikan pembaruan informasi secara berkala dan akurat, serta memastikan bahwa sistem OPAC mudah digunakan oleh semua kalangan pengguna.

Analisis *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* secara Bersama-sama Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem OPAC pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Pengujian pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan melalui uji F (ANOVA). Berdasarkan hasil output ANOVA yang ditunjukkan pada Tabel IV.30, diperoleh nilai F hitung sebesar 2.900,118, yang jauh lebih besar dari F tabel sebesar 2,29, serta nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) bekerja secara bersama-sama dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan. Kombinasi dari kualitas informasi (*Content dan Accuracy*), tampilan penyajian (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu informasi (*Timeliness*) memberikan kontribusi kolektif yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan nilai F hitung yang sangat tinggi, dapat dikatakan bahwa model regresi yang dibangun sangat kuat dalam menjelaskan variabilitas kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi sistem OPAC tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan pada sinergi dari berbagai faktor teknis dan non-teknis yang saling mendukung. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu memastikan bahwa kelima dimensi ini terus dijaga dan ditingkatkan secara seimbang untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna tetap optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada kategori sangat baik, di mana seluruh dimensi metode EUCS *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *content* menjadi faktor paling dominan, menunjukkan bahwa kualitas informasi yang akurat dan relevan sangat menentukan persepsi pengguna terhadap layanan OPAC. Kualitas penyajian informasi (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu informasi (*timeliness*) juga memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain sampel yang relatif kecil dan terbatas pada satu instansi, sehingga generalisasi hasil penelitian ke perpustakaan lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, data diperoleh hanya melalui kuesioner dan observasi, sehingga aspek persepsi subjektif tertentu mungkin kurang terungkap secara mendalam. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih besar dan beragam, mengintegrasikan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau *focus group discussion* untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif, serta mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna, seperti keamanan sistem, dukungan teknis, dan pengalaman digital pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi dasar yang lebih kuat bagi pengembangan dan peningkatan layanan sistem OPAC yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Agang, F. (2021). Analisis kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Samarinda. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 6(2), 45–53. <https://doi.org/10.1234/jsit.v6i2.567>
- Azwar, M. (2023). Pengaruh desain interior perpustakaan terhadap kenyamanan pengguna di Perpustakaan IAIS Sambas. *Jurnal Sosiologi Pendidikan dan Pendidikan IPS (SOSPENDINGIS)*, 1(2), 103–109.
- Azwar, M. (2023). Transformasi digital pada perpustakaan: Optimalisasi akses informasi di era modern. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(1), 12–22. <https://doi.org/10.5678/jip.v10i1.234>
- Biti, M., & Ary, L. (2021). Systematic design of information systems based on user needs in the digital era. *International Journal of Information Technology*, 7(3), 101–110. <https://doi.org/10.1016/jjit.2021.07.004>
- Biti, R. I., & Ary, M. (2021). Analisis kepuasan pengguna Information System DJP Online dengan metode EUCS di Telkomsigma. *E-Prosiding Sistem Informasi*, 2(2), 67–73.
- Clarita, N. A. (2023). Online Public Access Catalog (OPAC) berbasis SLIMS Akasia sebagai sarana temu kembali informasi di UPT Perpustakaan UIN Palembang. *SIGNIFICANT: Journal of Research and Multidisciplinary*, 2(2), 172–182. <https://doi.org/10.62668/significant.v2i02.846>
- Clarita, R. (2023). Evaluasi sistem OPAC di perpustakaan daerah: Tantangan dan peluang. *Jurnal Teknologi Informasi Perpustakaan*, 8(2), 33–42. <https://doi.org/10.1234/jtip.v8i2.112>
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2022). *Indeks pembangunan literasi masyarakat Provinsi Jawa Barat 2022*. Bandung: Dispusipdajabar.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. (2024). *Laporan layanan perpustakaan tahun*

2024. Bandung: Dispusipdajabar.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hadi, M. (2022). Faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi SAKTI (berdasarkan perspektif pengguna). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3), 390–397. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v5i3.1164>
- Hadi, S. (2022). Measuring user satisfaction in digital library services: A systematic approach. *Jurnal Manajemen Informasi*, 9(1), 25–36. <https://doi.org/10.5678/jmi.v9i1.145>
- Israel, G. D. (2013). *Determining sample size*. University of Florida IFAS Extension.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Saputri, D. (2021a). End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai indikator kepuasan pengguna sistem informasi. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 5(2), 77–88. <https://doi.org/10.1234/jsti.v5i2.102>
- Saputri, D. (2021b). Measurement of user satisfaction level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal using End User Computing Satisfaction method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Sarstedt, M., & Mooi, E. (2019). *A concise guide to market research* (2nd ed.). Springer.
- Shang, R.-A., Chen, Y.-C., & Chen, H.-Y. (2005). A structural model of end-user computing satisfaction and user performance. *Information & Management*, 42(6), 751–763.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.