

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC SEBAGAI  
SARANA PENCARIAN INFORMASI PADA PERPUSTAKAAN  
PEVITA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada  
Program Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Marharban Romadhona

18101040042

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2476/Un.02/DA/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : Kepuasan Pemustaka Terhadap OPAC Sebagai Sarana Pencarian Informasi Pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MARHARBAN ROMADHONA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18101040042  
Telah diujikan pada : Kamis, 08 Desember 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Iryanto Chandra, M.Eng.  
SIGNED

Valid ID: 63a505a36a10



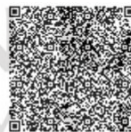
Penguji I  
Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS.  
SIGNED

Valid ID: 63a3ffc30a9f3



Penguji II  
Ahmad Anwar, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 63a40111b857b



Yogyakarta, 08 Desember 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 63a50c6034385

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamualikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marharban Romadhona

NIM : 18101040042

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kepuasan Pemustaka Terhadap OPAC Sebagai Sarana Pencarian Informasi Pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta” adalah hasil karya penulis sendiri dan bukan hasil jiplakan atau saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan atau sitiran mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari penulis terbukti ada penyimpangan dalam karya tulis ini, maka penulis akan bertanggung jawab.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 8 Desember 2022



Marharban Romadhona

18101040042

## NOTA DINAS

**Iryanto Chandra, M.Eng**

**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Marharban Romadhona  
NIM : 18101040042  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : Kepuasan Pemustaka Terhadap OPAC Sebagai Sarana  
Pencarian Informasi Pada Perpustakaan Pevita di Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

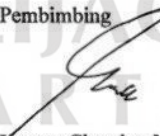
Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap bahwa skripsi saudara diatas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya di ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 8 Desember 2022

Pembimbing

  
Iryanto Chandra, M.Eng.

NIP. 19850809 201903 1 008

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Kedua orang tua serta keluarga yang telah mendoakan saya selama ini

Serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya



**MOTTO**

“Soal kalah menang jangan anda bilang sekarang, berjuang dulu”

~NAJWA SHIHAB~

“Jika orang lain bisa, maka saya harus bisa melebihnya”

~ANONIM~



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## INTISARI

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC SEBAGAI  
SARANA PENCARIAN INFORMASI PADA PERPUSTAKAAN  
PEVITA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA YOGYAKARTA  
Marharban Romadhona  
18101040042

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap OPAC sebagai sarana pencarian informasi pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Yogyakarta berdasarkan komponen EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dengan mengukur sistem dari lima indikator yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan bentuk (*format*). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka atau anggota Perpustakaan Pevita dan objek penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap OPAC sebagai sarana pencarian informasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 66.031 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel sebesar 100 orang yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam pengukuran data menggunakan skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Analisis data yang digunakan yaitu uji persentase dengan alat bantu aplikasi IBM SPSS 25. Uji validitas instrumen menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sedangkan uji reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap indikator isi (*content*) dikategorikan sangat baik dengan skor sebesar 81,5%, indikator akurasi (*accuracy*) dikategorikan sangat baik dengan skor sebesar 80%, indikator kemudahan pengguna (*ease of use*) dikategorikan sangat baik dengan skor 84%, indikator ketepatan waktu (*timeliness*) dikategorikan sangat baik dengan skor 82,87%, dan indikator bentuk (*format*) dikategorikan sangat baik dengan skor sebesar 79,06%. Perhitungan terhadap lima indikator tersebut mendapatkan skor rata-rata sebesar 81,48%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap OPAC sebagai sarana pencarian informasi pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta secara keseluruhan dikategorikan sangat baik.

Kata kunci: Kepuasan Pemustaka, OPAC, Informasi, EUCS

## ABSTRACT

*USER SATISFACTION WITH OPAC AS  
INFORMATION SEARCH TOOLS IN LIBRARIES  
PEVITA AT THE LIBRARY AND ARCHIVES OFFICE  
YOGYAKARTA CITY*

Marharban Romadhona  
18101040042

*This study aims to determine user satisfaction with OPAC as a means of finding information at the Pevita Library at the Yogyakarta City Library and Archives Office based on the EUCS (End-User Computing Satisfaction) component by measuring the system of five indicators, namely content, accuracy, ease of use, timeliness, and format. This research uses a descriptive type of research with a quantitative approach. The subjects in this study are users or members of the Pevita Library and the object of this study is user satisfaction with OPAC as a means of finding information. The population in this study was 66,031 people. From the population a sample of 100 people was taken which was calculated using the Slovin formula. The data collection method uses questionnaires, observations, interviews, and documentation. In measuring the data using the Likert scale with four answer choices, namely strongly disagree, disagree, agree, and strongly agree. The data analysis used is a percentage test with the IBM SPSS 25 application tool. The instrument validity test uses the Pearson Product Moment correlation formula while the instrument reliability test uses the Alpha Cronbach formula. The results showed that user satisfaction with content indicators was categorized very well with a score of 81.5%, accuracy indicators were categorized as excellent with a score of 80%, ease of use indicators were categorized as excellent with a score of 84%, timeliness indicators were categorized as excellent with a score of 82.87%, and form indicators (formats) were categorized very well with a score of 79.06%. The calculation of these five indicators received an average score of 81.48%, so it can be concluded that user satisfaction with OPAC as a means of finding information at the Pevita Library at the Yogyakarta City Library and Archives Office as a whole is categorized as very good.*

*Keywords: User Satisfaction, OPAC, Information, EUCS*



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan sahabat yang selalu kita nantikan syafaatnya di dunia hingga di akhirat kelak.

Dengan izin Allah SWT dan bantuan berbagai pihak, pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Sarana Pencarian Informasi pemustaka di Perpustakaan PEVITA Yogyakarta” dengan baik dan lancar. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyusun tugas akhir. Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Iryanto Chandra, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta nasehat-nasehat dan dukungan yang baik selama penyusunan tugas akhir.

4. Segenap dosen, staf tata usaha, dan karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Ismail, bapak Ali Mukti, serta seluruh pustakawan di perpustakaan PEVITA Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan informasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyediakan referensi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2018 yang saling memberi dukungan.
10. Sahabat-sahabat yang telah memberikan doa dan dukungan.
11. Semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu dalam penelitian ini terutama dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan yang telah diberikan. Peneliti berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Aamiin.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 September 2022

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Kepuasan Pemustaka.....	13
2.2.2 Sistem Temu Kembali Informasi .....	16
2.2.3 OPAC ( <i>Online Public Access Catalogue</i> ) .....	19
2.2.4 Perpustakaan Umum .....	22
2.2.5 Evaluasi Sistem Temu Kembali Informasi .....	24
BAB III .....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27

3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.4	Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1	Populasi Penelitian .....	28
3.4.2	Sampel Penelitian.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Sumber Data .....	32
4.6.1	Sumber Data Primer .....	32
4.6.2	Sumber Data Sekunder.....	32
3.7	Instrumen Penelitian.....	32
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	35
3.8.1	Uji Validitas .....	35
3.8.2	Uji Realibilitas .....	36
3.9	Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV .....		39
GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1	Gambaran Umum .....	39
4.1.1	Sejarah Singkat.....	39
4.1.2	Visi dan Misi.....	41
4.1.3	Struktur Organisasi .....	42
4.1.4	Jam Layanan.....	42
4.1.5	Koleksi Perpustakaan PEVITA.....	43
4.1.6	Jenis Layanan Perpustakaan Pevita.....	43
4.1.7	OPAC Perpustakaan Pevita.....	48
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
4.2.1.1	Uji Validitas .....	51
4.2.1.2	Uji Reliabilitas .....	53
4.2.2	Hasil Uji Persentase .....	54
4.2.2.1	Hasil Persentase Indikator Isi ( <i>Content</i> ) .....	54
4.2.2.2	Hasil Persentase Indikator Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	59
4.2.2.3	Hasil Persentase Indikator Kemudahan Pengguna ( <i>Ease Of Use</i> )..	62
4.2.2.4	Hasil Persentase Indikator Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	65

4.2.2.5 Hasil Persentase Indikator Bentuk ( <i>Format</i> ).....	68
4.2.3 Hasil Pembahasan .....	72
BAB V.....	75
PENUTUP.....	75
1.1 Kesimpulan.....	75
1.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	80



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya.....	12
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	35
Tabel 3. 3 Kategori Penilaian.....	37
Tabel 4. 1 Jam Layanan Perpustakaan .....	42
Tabel 4. 2 Tabel Total Koleksi Perpustakaan .....	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 6 Memberikan Informasi yang Tepat.....	54
Tabel 4. 7 Isi Informasi Memenuhi Kebutuhan .....	55
Tabel 4. 8 OPAC Memberikan Hasil yang Dibutuhkan .....	56
Tabel 4. 9 OPAC Memberikan Informasi yang Cukup .....	56
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Isi (Content).....	57
Tabel 4. 11 Sistem OPAC Akurat.....	59
Tabel 4. 12 Puas Terhadap Keakuratan Sistem.....	59
Tabel 4. 13 Informasi Data Jelas.....	60
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Akurasi (Accuracy) ....	61
Tabel 4. 15 Kemudahan Dalam Penggunaan .....	62
Tabel 4. 16 Mudah Dipelajari .....	63
Tabel 4. 17 Mudah Dipraktekkan .....	63
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kemudahan Pengguna (Ease Of Use) .....	64
Tabel 4. 19 OPAC Dapat Mempercepat Waktu Penelusuran .....	65
Tabel 4. 20 Hasil Informasi OPAC yang Dibutuhkan Cepat .....	66
Tabel 4. 21 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).....	67
Tabel 4. 22 Format OPAC Sesuai Kebutuhan .....	68
Tabel 4. 23 OPAC Mudah Dimengerti .....	69
Tabel 4. 24 Tampilan OPAC yang Disajikan Menarik .....	69
Tabel 4. 25 Simbol OPAC yang Digunakan Jelas .....	70
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Bentuk (Format) .....	71
Tabel 4. 27 Hasil Total Perhitungan Variabel.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>End-User Computing Satisfaction</i> .....	25
Gambar 2: Gedung Perpustakaan PEVITA Yogyakarta.....	41
Gambar 3: Struktur Organisasi .....	42
Gambar 4: Koleksi dan rak buku .....	43
Gambar 5: Layanan Sirkulasi.....	44
Gambar 6: Layanan PC Internet.....	45
Gambar 7: Tampilan OPAC di Perpustakaan Pevita .....	50
Gambar 8: Grafik Analisis Persentase Sub Variabel Isi .....	58
Gambar 9: Grafik Analisis Persentase Sub Variabel Akurasi.....	61
Gambar 10: Grafik Analisis Persentase Sub Variabel Kemudahan Pengguna .....	64
Gambar 11: Grafik Analisis Persentase Sub Variabel Ketepatan Waktu .....	67
Gambar 12: Grafik Analisis Persentase Sub Variabel Bentuk.....	71
Gambar 13: Grafik Uji Persentase .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penetapan Pembimbing .....	80
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan .....	81
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir .....	82
Lampiran 4 Balasan Surat Izin Studi Penelitian .....	83
Lampiran 5 Angket Penelitian .....	84
Lampiran 6 Bukti Google Form Penelitian .....	86
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian .....	86
Lampiran 8 Output Uji Validitas .....	87
Lampiran 9 Output Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 10 Output Uji Persentase .....	91
Lampiran 11 Angket Responden .....	96
Lampiran 12 Curriculum Vitae .....	100



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digital saat ini teknologi informasi menjadi bagian dari kebutuhan manusia. Perkembangan era digital terus berjalan tanpa bisa dihentikan, karena manusia sendiri yang menuntut segala sesuatu menjadi lebih praktis dan efisien. Teknologi informasi merupakan hal yang tidak asing bagi manusia, salah satunya pada bidang pendidikan. Pendidikan saat ini sudah mengikuti perkembangan dengan menerapkan teknologi informasi yang akan membuat manusia mudah dalam mendapatkan informasi. Dalam Pendidikan perkembangan teknologi sangat banyak diterapkan salah satunya di perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan pada institusi atau lembaga sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan institusi atau lembaga tersebut, karena perpustakaan merupakan salah satu penyedia informasi yang sering dibutuhkan untuk pendidikan. Perpustakaan sebagai unit informasi yang didalamnya terdapat berbagai unsur seperti ruangan atau gedung, koleksi atau bahan pustaka, sumber daya manusia, teknologi informasi dan sebagainya, sudah seharusnya perpustakaan memberikan layanan yang layak bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan hal yang perlu diperhatikan dan menjadi tujuan terpenting di perpustakaan, untuk itu perpustakaan harus meningkatkan layanan berbasis teknologi dan meningkatkan layanan yang baik bagi pemustaka.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan ruangan dan koleksi, tetapi juga berkaitan dengan sistem penyimpanan, pemeliharaan, dan pengguna. Menurut Rahayuningsih, (2009, hlm. 1) Perpustakaan adalah suatu kesatuan unit kerja yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu bagian pengembangan koleksi, bagian pengolahan koleksi, bagian pelayanan pengguna, dan bagian pemeliharaan sarana dan prasarana. Berbagai unsur terlibat dalam pengelolaan perpustakaan, antara lain sumber daya manusia, pengguna, sarana dan prasarana, berbagai fasilitas pendukung, dan yang terpenting adalah koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu.

Perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah Perpustakaan Umum. Menurut Lasa HS (2009, hlm. 282) perpustakaan umum merupakan Perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umat, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Menurut Suwarno (2011, hlm. 20) perpustakaan memiliki peran penting dalam masyarakat, yakni sebagai agen perubahan, pembangunan, agen budaya, serta pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sedangkan menurut Saleh, (2011, hlm. 116) perpustakaan umum adalah jenis perpustakaan yang didirikan oleh masyarakat umum dan dibiayai oleh masyarakat itu sendiri baik secara langsung (swadaya) maupun tidak langsung

seperti melalui pajak. Perpustakaan umum biasanya memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Perpustakaan terbuka untuk umum.
2. Siapa saja boleh masuk.
3. Dibiayai oleh masyarakat.

Oleh sebab itu perpustakaan umum dapat melayani semua elemen masyarakat dalam memperoleh informasi maupun meningkatkan ilmu pengetahuan secara gratis.

Batubara (2009, hlm. 10) menyatakan bahwa perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi perlu menyadari bahwa kondisi di era global saat ini akan sangat berpengaruh terhadap keberadaannya. Oleh karena itu, perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka dan layanan peminjaman tetapi menjadi sumber layanan informasi yang dibutuhkan para pengguna. Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Haryono (1998) dalam jurnal Batubara (2009, hlm. 10) menyatakan perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Dengan demikian, agar dapat memperbaiki layanan secara terus menerus, perpustakaan membutuhkan pengukuran kepuasan pengguna yang spesifik, sehingga setiap tindakan perbaikan

akan didasarkan atau memperhitungkan harapan dan kebutuhan penggunanya (Safitriyaningsih, 2015, hlm. 1).

Perkembangan teknologi informasi saat ini berpengaruh terhadap kemajuan perpustakaan guna untuk memudahkan pengguna. Sesuai dengan pengertian dari perpustakaan umum, pemustaka yang berkunjung adalah pemustaka yang ingin mencari informasi bahan pustaka sesuai dengan kebutuhannya. Dengan demikian, perpustakaan dalam sebuah lembaga atau instansi harus menyediakan alat penelusuran atau layanan penelusuran informasi yang dikenal dengan katalog online yang biasa disebut dengan *Online Public Acces Catalog* (OPAC).

OPAC di perpustakaan memiliki peran penting, salah satunya untuk membantu pemustaka dalam pencarian informasi secara tepat dan efisien. Pemustaka membutuhkan informasi yang relevan untuk menyelesaikan tugas, mencari informasi, dan sebagainya. Dengan adanya OPAC, akan sangat membantu dan memudahkan dalam penelusuran bahan pustaka. Menurut Hasugian (2001, hlm. 3) *Online Public Acces Catalogue* (OPAC) merupakan sistem katalog yang dapat diakses secara umum dan dapat dipakai oleh pengguna untuk menelusuri pengkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasi koleksi perpustakaan, dan apabila sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi maka penggunana dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam.

Safitriyaningsih, dkk (2015, hlm. 2) menyatakan bahwa perpustakaan memulai menggunakan katalog secara online atau yang disebut OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) sejak pertengahan sampai akhir tahun 1970-an. Desain dan perkembangan katalog online sebagian besar berjalan dari perkembangan standar bibliografi, kemajuan besar dari teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya, tentang sistem temu kembali informasi yang mutakhir, OPAC merupakan puncak dari sejarah perkembangan katalog yang ada sejak katalog manual hingga sampai saat ini yang sudah bisa diakses secara online.

Perpustakaan Pevita merupakan perpustakaan umum yang sudah menerapkan sistem otomatisasi perpustakaan, salah satunya mengimplementasikan OPAC kedalam sistem penelusuran informasi. Salah satu dari komputer terdapat sistem pencarian informasi OPAC guna untuk mempermudah pemustaka dalam pencarian bahan koleksi perpustakaan, sedangkan dua komputer lainnya untuk layanan internet apabila pemustaka ada yang akan mencari informasi terkait sesuatu hal yang dibutuhkan. Sistem penelusuran informasi atau OPAC yang digunakan pada perpustakaan Pevita adalah INLISLite versi 3. INLISLite merupakan perangkat lunak aplikasi otomatisasi perpustakaan yang dibangun oleh Perpustakaan Nasional yang terintegrasi dari Perpustakaan Nasional ke Perpustakaan Provinsi atau Kota yang dianjurkan untuk menggunakan program tersebut. Dengan demikian Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merekomendasikan kepada Perpustakaan Umum Pemerintah Propinsi atau Kabupaten atau Kota sebagai pembina perpustakaan di wilayahnya untuk berperan aktif membantu memberikan dukungan teknis.

INLISLite versi 3 merupakan pengembangan lanjutan dari perangkat lunak (*software*) aplikasi otomatisasi perpustakaan INLISLite versi 2.1.2 yang dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional RI sejak tahun 2011. INLISLite dibangun dalam rangka guna menghimpun koleksi nasional dalam jejaring Perpustakaan Digital Nasional Indonesia, disamping itu untuk membantu upaya pengembangan pengelolaan. INLISLite versi 3 merupakan hasil kerja sama antara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta dengan Perpustakaan Nasional RI. INLISLite versi 3 digunakan untuk menggantikan aplikasi otomatisasi yang lama yaitu Siprus, dengan adanya INLISLite versi 3 ini diharapkan Perpustakaan Pevita bisa semakin memberikan pelayanan dengan lebih prima. Dengan demikian perlu adanya untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap sistem otomatisasi tersebut, apakah sistem otomatisasi tersebut sudah berjalan secara efektif dan efisien atau belum.

Hasil wawancara dengan bapak AM pada tanggal 28 Maret 2022, bahwa sistem pencarian informasi OPAC yang digunakan oleh Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta terdapat kendala yang dialami saat ini yaitu data pada katalog OPAC bermasalah. Data koleksi tersebut double dikarenakan inputan lama dengan inputan baru menjadi satu pada sistem katalog OPAC tersebut. Sistem pencarian informasi OPAC yang ada di perpustakaan Pevita sudah terintegrasi dengan menggunakan perangkat lunak aplikasi INLISLite versi 3, oleh karena itu perlu adanya evaluasi kepuasan pemustaka dalam penggunaan OPAC supaya tujuan dari OPAC sendiri sesuai dan tepat. Peneliti ingin mengetahui apakah dari kepuasan pemustaka terhadap OPAC pada Perpustakaan Pevita di

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta sudah puas atau belum dengan adanya informasi yang ada dan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi tersebut adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Dengan penilaian kepuasan terhadap lima dimensi yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan bentuk (*format*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode EUCS dikarenakan metode ini lebih efektif dibandingkan dengan metode lain jika digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan serta variabel dan indikatornya sesuai dengan sistem pencarian informasi OPAC perpustakaan. Hal tersebut mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini, untuk mengetahui lebih lanjut tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC perpustakaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pemustaka Terhadap OPAC Sebagai Sarana Pencarian Informasi pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap OPAC sebagai sarana pencarian informasi pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Yogyakarta?”.



### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap OPAC sebagai sarana pencarian informasi pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam evaluasi dan perbaikan kualitas informasi OPAC Perpustakaan.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman, pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti tentang kepuasan pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan.

### **1.4 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam proposal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pembahasan skripsi yang dilakukan oleh peneliti, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Berisi tentang uraian beberapa penelitian sejenis yang sudah dilakukan sebelumnya oleh penelitian lain.

Sedangkan pada landasan teori memuat tentang teori-teori yang menjadi acuan dan digunakan untuk menerangkan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian. Berisi tentang jenis penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, uji validasi dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan. Berisi tentang pemaparan hasil penelitian yang ditemukan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuk yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian dan diuraikan secara deskriptif.

Bab V Kesimpulan. Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diteliti dan mengemukakan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai “Kepuasan Pemustaka Terhadap OPAC Sebagai Sarana Pencarian Informasi Pada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta”, berdasarkan hasil penelitian dan analisa data menggunakan uji persentase yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan persentase dari lima indikator EUCS, diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 81,48%, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC perpustakaan dikatakan sangat baik.

Adapun hasil nilai rata-rata diatas didapat melalui perhitungan persentase terhadap lima indikator, sebagai berikut:

1. Hasil analisis data pada indikator isi (*content*) diperoleh nilai persentase sebesar 81,5%, sehingga tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta pada indikator isi (*content*) dikategorikan sangat baik.
2. Hasil analisis data pada indikator akurasi (*accuracy*) diperoleh nilai persentase sebesar 80%, sehingga tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta pada indikator akurasi (*accuracy*) dikategorikan sangat baik.
3. Hasil analisis data pada indikator kemudahan pengguna (*ease of use*) diperoleh nilai persentase sebesar 84%, sehingga tingkat kepuasan

pemustaka terhadap OPAC perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta pada indikator kemudahan pengguna (*ease of use*) dikategorikan sangat baik.

4. Hasil analisis data pada indikator ketepatan waktu (*timeliness*) diperoleh nilai persentase sebesar 82,87%, sehingga tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta pada indikator ketepatan waktu (*timeliness*) dikategorikan sangat baik.
5. Hasil analisis data pada indikator kemudahan bentuk (*format*) diperoleh nilai persentase sebesar 79,06%, sehingga tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta pada indikator bentuk (*format*) dikategorikan sangat baik.

## 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Perpustakaan Pevita di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Yogyakarta sebagai pihak yang berwenang dalam meningkatkan kinerja dan pengembangan pada sitem OPAC Perpustakaan Pevita Yogyakarta, agar dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dengan melakukan pengembangan maupun perbaikan khususnya pada indikator bentuk (*format*) dengan nilai persentase paling sedikit yaitu 79,06% sehingga perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan pemustaka menjadi sangat baik. Seperti meningkatkan pada tampilan OPAC dengan menambahkan gambar atau background pada OPAC.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anon. t.t. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.”
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Arikunto, S. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta.
- A’yunin, Nadia Amelia Qurrota, Nurul Alifah Rahmawati, dan Mustika Diana. 2017. “Evaluasi Sistem Temu Kembali Informasi Melalui Katalog Induk Nasional Kesehatan (KINK) One Search KEMENKES RI Berdasarkan Teori Cleverdon.”
- Batubara, A. K. 2009. “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan.” *Jurnal Iqra* 03.
- Chin, Wynne W., dan Matthew K. O. Lee. 1999. “On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument.” *Dept of Information Systems City University of Hong Kong* 17.
- Doll, William J., Xiaodong Deng, T. S. Raghunathan, Gholamreza Torkzadeh, dan Weidong Xia. 2004. “The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument.” *Journal of Management Information Systems* 21(1):227–62. doi: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- Farida, I. 2017. *Evaluasi Pembelajaran: Berdasarkan Kurikulum Nasional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Firma, Andriko, dan Elva Rahmah. 2012. “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X.” *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 1(1):6.
- Fitri, Nadia. 2019. “Pengaruh Pengguna Online Public Access Catalogue (OPAC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau.
- Hasugian, J. 2001. *Katalog Perpustakaan: Dari Katalog Manual Sampai Katalog Online (OPAC)*. Medan: UPT Perpustakaan USU.
- Hasugian, J. 2006. “Penggunaan Bahasa Alamiah Dan Kosakata Terkontrol Dalam Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Teks .”
- Itmamudin. 2014. “Analisis Kepuasan Pengguna OPAC dan Dampaknya Terhadap Loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.” *Jurnal Perpustakaan Libraria* 2(2).
- Kharismaya, Citra, Linda Sari Dewi, Ester Arisawati, dan Frisma Handayanna. 2017. “Analisa Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Penerimaan Sistem OPAC Menggunakan Metode TAM.” *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)* 1(1):37. doi: 10.30645/j-sakti.v1i1.27.
- Kusmayadi, Eka, dan Etty Andriaty. 2006. “Kajian On-line Public Access Catalogue (OPAC) Dalam Layanan Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian.” *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 15(2).
- Lasa HS. 2009. “Kamus Kepustakawanan Indonesia.” 282.

- Mohindra, Rakesh, dan Anil Kumar Anil Kumar. 2015. "User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh." *DESIDOC Journal of Library & Information Technology* 35(1):54–60. doi: 10.14429/djlit.35.1.8072.
- Nirwana, Anwar, dan Harlindah Harniati Arfan. 2021. "Pengaruh Penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bulukumba." 2:15.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Prabowo, T. T. 2021. "Efektivitas Sistem Temu Kembali Informasi Perpustakaan Digital Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta dalam Tinjauan Recall dan Precision." *Media Pustakawan* 28(1):37–48. doi: 10.37014/medpus.v28i1.1087.
- Pramudyawardhani, Ratna. 2018. "Efektivitas OPAC (Online Public Access Catalogue) di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang." Skripsi, Universitas Brawijaya Malang, Malang.
- Puspa, Erny. 2021. "Pemanfaatan E-Jurnal Ilmiah Kelautan Dan Perikanan Berbasis Open Journal System Pada Pemustaka Pusat Riset Perikanan." *Jurnal Pari* 6(2):123. doi: 10.15578/jp.v6i2.9735.
- Putri, Gittriani Arhya Yonita. 2018. "Persepsi Pemustaka Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Katalog Online (OPAC) Berbasis INLISLite Versi 3 di Perpustakaan Universitas Brawijaya." Skripsi, Universitas Brawijaya Malang, Malang.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2009. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rout, Rosalien, dan Pijushkanti Panigrahi. 2018. "Online Public Access Catalogue (OPAC) Usage Patterns Among The Library Users Of Odisha: A Study." *International Journal Of Library And Information Science* 7(1). doi: 10.34218/IJLIS.7.1.2018.005.
- Safitriyaningsih, Dian, Ellen CH Nugroho, dan Ika Krismayani. 2015. "Kepuasan Pemustaka Pada Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue) Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang." 4(3).
- Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri, Evi. 2019. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan POLTEKKES Kemenkes Aceh Menggunakan End User Satisfaction (EUCS)." Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh.

- Supriyanto, Wahyu, dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arina Faila Saufa, dan Jamzanah Wahyu. 2017. "Evaluasi Sistem Temu Kembali Informasi OPAC Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS)." *Khizanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 5(2):140–51. doi: 10.24252/kah.v5i2a1.
- Zen, Zulkarnain, dan Sutarno NS. 2006. *Manajemen perpustakaan suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung seto.

