

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN *ONLINE PUBLIC  
ACCESS CATALOGUE* (OPAC) OLEH PEMUSTAKA DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH MENGGUNAKAN  
*MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**SHERLI FITRIA MARLINDA**  
**NIM. 210503086**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM - BANDA ACEH  
2025/2026**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE* (OPAC) OLEH PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH MENGGUNAKAN *MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana

(S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

**SHERLI FITRIA MARLINDA**

**NIM : 210503086**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Sidang Munaqasyah Oleh:

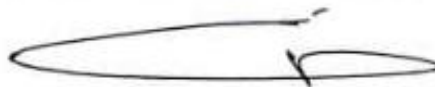
Pembimbing

**AR - RANIRY**

**Nazaruddin, S.Ag,S.S.,M.L.I.S.,Ph.D.**

**NIP. 197101101999031002**

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



**Mukhtaruddin, S.Ag.,M.L.I.S.**

**NIP. 197711152009121001**


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE* (OPAC) OLEH PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH MENGGUNAKAN *MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**  
**SKRIPSI**


Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Perpustakaan  
Pada Hari/Tanggal:  
Senin/03 November 2025

Darussalam-Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua


Sekretaris

  
Nazaruddin S.Ag., S.S., M.I., I.S., Ph.D.  
NIP. 197101101999031002

  
Siti Aminah, S.IP., M.I.S  
NIDN. 9920113333

Penguji I

Penguji II

  
Dr. Suraiya, S.Ag., M.Pd  
NIP. 197511022003122002

  
Umar bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A.  
NIP.197011071999031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab Humaniora  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Syarifuddin, M.Ag., Ph.D  
NIP.197801011997031005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherli Fitria Marlinda

Nim : 210503086

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh Menggunakan *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberi sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 2025  
Yang menyatakan

AR-RAN



Sherli Fitria Marlinda  
NIM.210503086



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Analisis Kepuasan Penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, praktis dan mudah diakses oleh pengguna. Salah satu contohnya adalah *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang berfungsi sebagai alat untuk mencari koleksi secara mandiri. Namun, hasil observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terhadap 10 orang pemustaka, ditemukan 4 orang terlihat belum semua pengguna bisa memanfaatkan OPAC secara maksimal, masih ada yang kebingungan dalam menggunakan sistem dan informasi yang ditampilkan terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) oleh pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan menilai *content* (isi), *accuaracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif dan jumlah populasi sebanyak 98.154, sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan *Purposive sampling* (pemilihan khusus). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket dengan menggunakan *skala likert* 4, yang dibagikan secara daring melalui *google form*. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator isi (*content*) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2.91 kategori puas, keakuratan (*accuaracy*) sebesar 2.91 kategori puas, tampilan (*format*) sebesar 3.01 kategori puas, kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebesar 3.02 kategori puas dan ketepatan waktu (*timelines*) sebesar 3.02 kategori puas.

**Kata Kunci : EUCS, OPAC, Kepuasan Pengguna**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Kepuasan Penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC ) Oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Menggunakan *Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Shalawat dan salam kehariban baginda Rasulullah SAW, yang telah memberikan pencerahan bagi kita umat-Nya, sehingga kita dapat merasakan kenikmatan iman dan islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar strata satu (S-1) pada program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tercapai tanpa bantuan dari pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.
2. Bapak Muktharuddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Bapak Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris, serta jajaran Staf Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D selaku Pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, meluangkan waktunya, merelakan tenaga

dan pikiran serta turut memberikan perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penelitian skripsi ini.

4. Ibu Nurul Rahmi S.IP.,M.A. selaku dosen Wali Pembimbing atas arahan, bimbingan dan waktu yang telah diluangkan selama proses penyusunan proposal skripsi.
5. Keluarga tercinta ayahanda Marluddin, ibunda Nelli Darwati, paman Suhardi dan adik Shelfia Rafita Sari yang telah mendoakan, menyemangati, membantu dan memberikan dorongan kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Fitra Adyttria, Reza, Dewi, Ulfaira, Sahla Martini, Ihsan Maulina, Isra Marwinda dan Tasya Adytrea, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah. Terimakasih atas doa dan suport yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini.

Apabila terdapat kekurangan dan dalam segi isi maupun aspek penyajian skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah SWT kita berserah diri karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Segala usaha telah peneliti lakukan untuk menyempurnakan skripsi ini, akhir kata semoga segala bantuan dan jasa yang telah diberikan mendapatkan balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT dan semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Banda Aceh, 03 November 2025

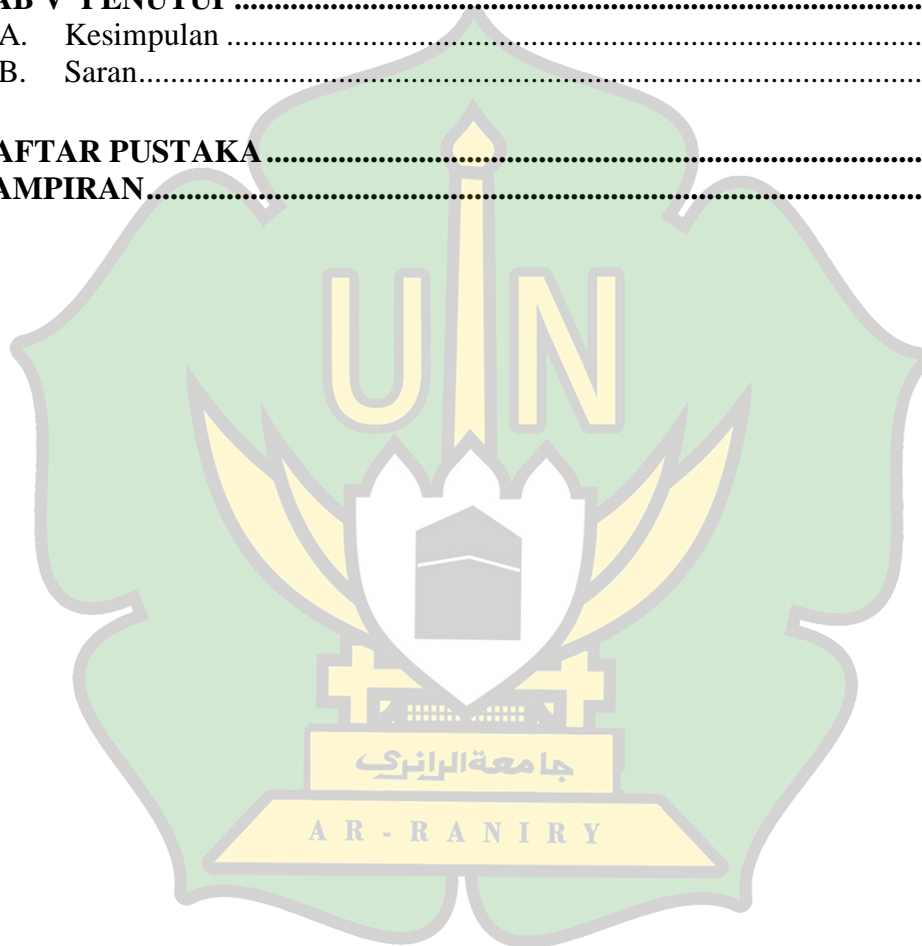
Sherli Fitria Marlinda

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penjelasan Istilah.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	11
1. Kepuasan Pengguna.....	11
2. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	14
3. OPAC.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Rancangan Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
1. Observasi.....	30
2. Angket .....	31
3. Dokumentasi .....	32
E. Validitas dan Realibilitas .....	33
1. Uji Validasi.....	33
2. Uji Realibilitas .....	34
F. Analisa Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
1. Profil Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh .....	38
2. Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh .....	39

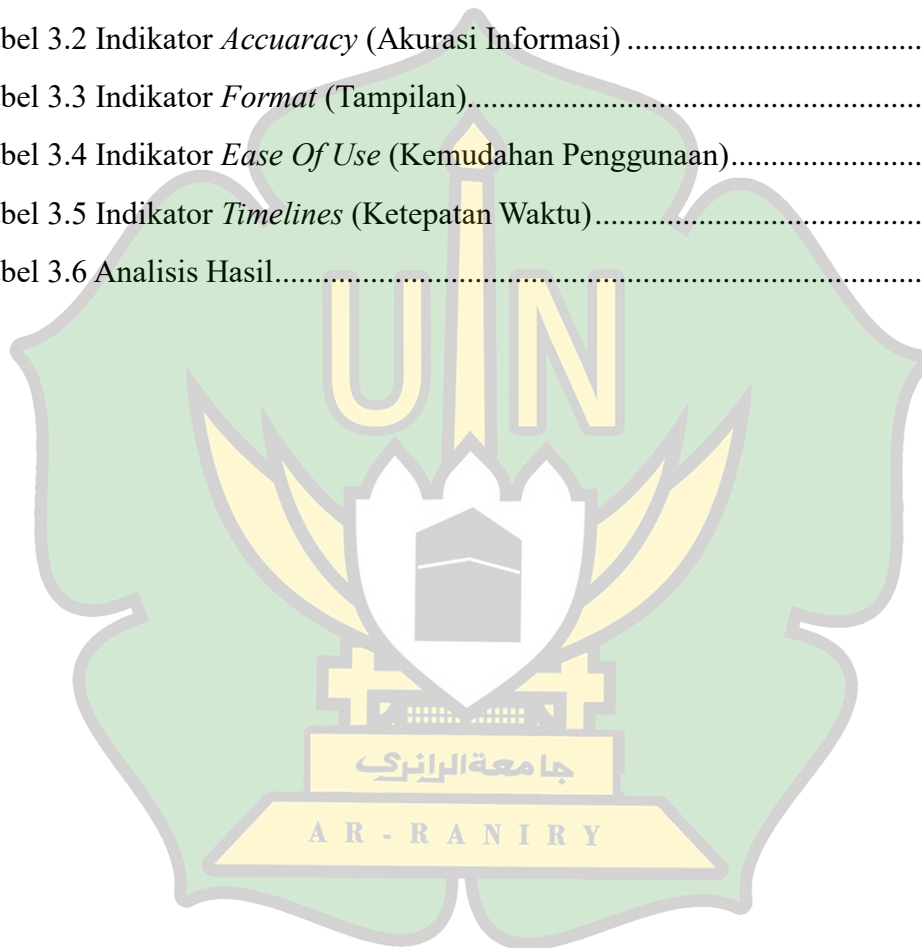


3. Struktur Organisasi .....	40
4. Profil Singkat Opac.....	41
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	42
1. Hasil uji validitas .....	42
2. Hasil uji reliabilitas .....	43
3. Hasil analisis data .....	44
4. Analisis Hasil .....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Penelitian Instrumen Penelitian (Skala Likert) .....	31
Tabel 1.2 Interval Skor Dan Kategori Kepuasan Pengguna.....	36
Tabel 2.1 Uji Validitas.....	42
Tabel 2.2 Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 3.1 Indikator <i>Content</i> (Isi) .....	44
Tabel 3.2 Indikator <i>Accuaracy</i> (Akurasi Informasi) .....	45
Tabel 3.3 Indikator <i>Format</i> (Tampilan).....	46
Tabel 3.4 Indikator <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan).....	47
Tabel 3.5 Indikator <i>Timelines</i> (Ketepatan Waktu).....	49
Tabel 3.6 Analisis Hasil.....	50



## DAFTAR GAMBAR

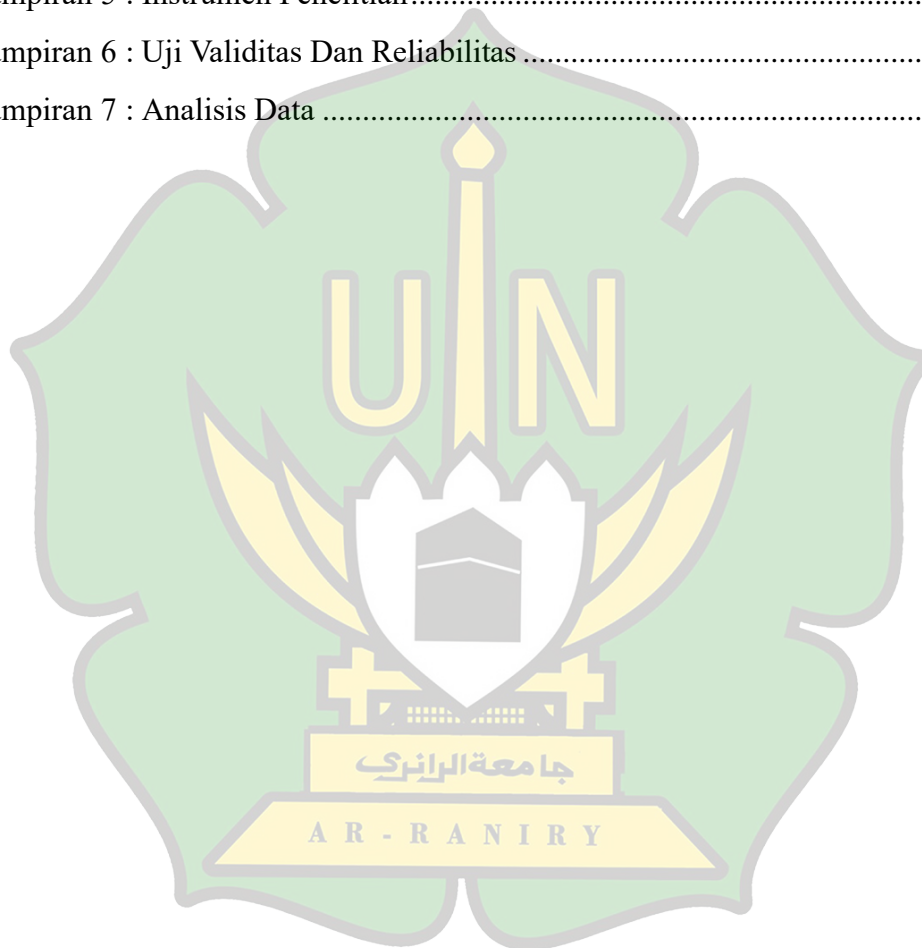
Gambar 1.1 Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Instrumen.... 15

Gambar. 1.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Aceh .. 40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pembimbing.....	60
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian .....	61
Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian .....	62
Lampiran 4 : Laporan Frekuensi Pengguna .....	63
Lampiran 5 : Instrumen Penelitian .....	63
Lampiran 6 : Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	67
Lampiran 7 : Analisis Data .....	69



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era digital ini, teknologi informasi sangat berperan dalam memudahkan akses informasi. Perpustakaan sekarang telah menggunakan sistem otomasi perpustakaan untuk memudahkan pengguna maupun pustakawan dalam mencari sebuah koleksi. Sistem otomasi perpustakaan adalah sebuah bentuk penerapan teknologi informasi di perpustakaan.<sup>1</sup> Menurut Sulistyio Basuki, otomasi perpustakaan merupakan salah satu cara pemanfaatan teknologi informasi dalam perpustakaan, yang mencakup proses pengadaan, pengatalogan dan layanan.<sup>2</sup> Ini mencakup pengelolaan katalog, peminjaman dan pengembalian buku, serta layanan anggota dengan tujuan meningkatkan efesiensi dan mempermudah akses informasi. Otomasi perpustakaan dapat dianggap sebagai dukungan untuk tugas pustakawan dalam mengolah koleksi, sirkulasi dan pencarian informasi melalui *Online Public Access Catalogue* (OPAC), dengan bantuan teknologi ini tidak mengurangi atau menghilangkan tanggung jawab utama pustakawan. Salah satu sistem yang menjadi unggul dalam otomasi perpustakaan, ialah *Integrated Library System Lite* (INLISLite). INLISLite merupakan aplikasi otomasi perpustakaan yang digunakan untuk mengelola informasi perpustakaan dengan dukungan teknologi.

---

<sup>1</sup> Ahmad Hulaifi, "SLiMS dan Kebijakan Otomasi di Perpustakaan," *SLiMS dan Kebijakan Otomasi di Perpustakaan* (2021): 1–10, <http://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint/17532>

<sup>2</sup> Nurul Fikriati, Ayu Hapsari, dkk., "Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram," *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)* 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.31764/jiper.v4i2.11176>



Aplikasi ini dirancang dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI) secara langsung. Tujuannya ialah untuk mendukung perpustakaan dalam mengelola koleksi dan pelayanan secara digital.<sup>3</sup> INLISLite ini dapat diakses dimana saja tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Di dalam INLISLite terdapat menu yaitu OPAC. OPAC memungkinkan pengguna untuk mencari informasi mengenai koleksi di perpustakaan secara praktis. Menurut Farhan, OPAC merupakan sistem informasi yang menyimpan data bibliografi dan umumnya dipakai untuk menjelaskan koleksi yang terdapat di sebuah perpustakaan.<sup>4</sup> OPAC adalah sebuah versi digital dari katalog buku manual. Dengan OPAC, pengguna cukup mengetik subjek, nama penulis, atau judul buku yang dicari dan sistem akan menampilkan informasi lengkap tentang buku tersebut, termasuk lokasi rak dan statusnya.

Perpustakaan sebagai pusat informasi yang penting bagi proses pembelajaran. Perpustakaan diharapkan bisa memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung sesuai dengan apa yang mereka harapkan, supaya pengunjung merasa puas. Sebaliknya, jika informasi yang dicari tidak sesuai dengan harapan, maka pengunjung merasa kecewa atau tidak puas.<sup>5</sup> OPAC sebagai katalog online, sangat penting untuk membantu pengguna untuk

---

<sup>3</sup> S Dannie, "Laporan Diklat Automasi Perpustakaan Terintegrasi Inlislite Angkatan I Tahun 2021 Live Zoom," 2021, [http://eprints.unmer.ac.id/856/1/LAPORAN\\_PUSDIKLAT\\_INLISLITE.pdf](http://eprints.unmer.ac.id/856/1/LAPORAN_PUSDIKLAT_INLISLITE.pdf).

<sup>4</sup> Farhan Agil dkk, "Pemanfaatan Bibliografi dan Terbitan Pemerintah di Perpustakaan Sebagai Sumber Informasi," *Jurnal Pustaka Ilmiah* 8, no. 1 (2022): 30. <https://doi.org/10.20961/jpi.v8i1.60638>

<sup>5</sup> Mansur Hidayat dkk, "Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pascapandemi," *Perpustakaan: Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 12, no. 2 (2023): 116, <https://www.libraria.fpti-jateng.or.id/index.php/lib/article/view/276/102>

menemukan yang ada di perpustakaan dengan mudah.<sup>6</sup> Suatu sistem informasi bisa dianggap berhasil jika sistem tersebut mudah digunakan dan bisa memuaskan penggunanya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, penggunaan OPAC telah dimulai sejak 2017 dengan menggunakan sistem yang disebut INLISLite. Menurut pustakawan, OPAC ini menggantikan katalog manual yang dulunya masih menggunakan kartu dan pencatatan konvensional. Dengan adanya OPAC, pengunjung dapat mencari buku berdasarkan judul, penulis, subjek, atau tahun terbit. Selain itu, OPAC juga membantu pustakawan dalam mengelola koleksi buku serta memantau jumlah pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan terhadap 10 orang pemustaka, ditemukan 4 orang terlihat belum dapat memanfaatkan OPAC secara maksimal. Beberapa pengunjung tampak mengalami kebingungan dalam menggunakan sistem, seperti harus mencoba berulang kali untuk mendapatkan hasil pencarian yang sesuai, kebingungan membaca tampilan OPAC, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai lokasi buku. Selain itu, dari tampilan sistem OPAC yang diamati, juga ditemukan adanya informasi yang tidak lengkap, seperti nomor panggil buku yang kurang jelas atau informasi isi buku yang terbatas. Pemahaman pemustaka terhadap cara penggunaan OPAC dan keterbatasan informasi yang ditampilkan menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan layanan ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan

---

<sup>6</sup> Pochanna M Jakku, "Konsep WEB-OPAC dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Perpustakaan dan Informasi" vol. 5, no. 1 (2023): 1-2.

untuk menilai sejauh mana pengunjung puas dalam menggunakan OPAC, dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

EUCS merupakan metode yang diterapkan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna akhir terkait efektivitas suatu sistem informasi.<sup>7</sup> Data dari penilaian ini kemudian dianalisis memakai teknik statistik. EUCS terdiri dari lima variabel penting yang diukur yaitu konten, akurasi, tampilan, kemudahan akses dan ketepatan waktu. Jadi, EUCS merupakan evaluasi menyeluruh pengguna mengenai sistem itu, berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan saat memanfaatkannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Kepuasan Penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar tingkat kepuasan penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) oleh pemustaka dinas perpustakaan dan kearsipan aceh menggunakan *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

---

<sup>7</sup> Kartika dan Labibah “Analisis Kepuasan Terhadap Rumah Jurnal Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” *Jurnal Perpustakaan* 14, no.2 (2023):74.

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) oleh pemustaka dinas perpustakaan dan kearsipan aceh menggunakan *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian dibedakan menjadi dua yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Tujuan penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan perpustakaan yang berkaitan dengan analisis kepuasan penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh menggunakan *Model End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari salah pengertian dan salah penafsiran terhadap pokok pembahasan ini, maka penulis perlu memberikan batasan terhadap beberapa istilah berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Analisis Kepuasan Penggunaan

Kata “Analisis” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis diartikan sebagai aktivitas untuk menyelidiki atau mengkaji sebuah kejadian, dokumen, atau perilaku guna memahami keadaan yang sesungguhnya.<sup>8</sup> Analisis merupakan proses berpikir dan membagi suatu isu menjadi komponen-komponen yang lebih sederhana agar lebih mudah dimengerti dan menemukan faktor penyebab atau jalan keluarnya.<sup>9</sup> Dengan kata lain, analisis dapat diartikan sebagai langkah meneliti sebuah fenomena secara sistematis dan mendetail sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih tajam mengenai subjek yang menjadi perhatian penelitian.

Kepuasan adalah perasaan yang dialami seseorang terhadap nilai atau keuntungan dari suatu barang atau layanan, menciptakan kepuasan karena mampu memenuhi kebutuhan mereka. Dengan mengetahui tingkat kepuasan, kita dapat mengetahui sejauh mana kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan. Kepuasan pengguna merupakan penilaian seseorang, jika sistem informasi berjalan dengan efektif dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasakan kepuasan saat memanfaatkannya.<sup>10</sup> Jadi, analisis kepuasan penggunaan dapat diartikan sebagai sebuah proses sistematis yang bertujuan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas dengan keinginan,

---

<sup>8</sup> Suharso dan Ana Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang: Widya Karya, 2005), 38.

<sup>9</sup> Yuni Septiani, Edo Arribe, dan Risnal Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *Jurnal Teknologi dan Open Source* 3, no. 1 (Juni 2020): 133.

<sup>10</sup> Ida Herwati, Jennyla Puspitaning Ayu, dan Luthfiyah Mustafida, “End User Computing Satisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital,” *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 11, no. 3 (Desember 2023): 261.



harapan, dan pengalaman mereka mengenai sebuah sistem atau layanan, dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti mutu informasi, kemudahan akses, tingkat akurasi, desain, dan kecepatan penyampaian.

Analisis kepuasan penggunaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat kenyamanan dan kesesuaian harapan pengguna terhadap layanan atau sistem yang digunakan. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna OPAC menunjukkan sejauh mana pemustaka merasa puas dengan pengalaman mereka saat menggunakan sistem OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

## 2. *Online Public Access Catalogue* (OPAC)

OPAC adalah sistem yang memungkinkan pengguna untuk mencari dan menemukan informasi di perpustakaan secara daring. Melalui sistem ini, pengguna dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat dan mudah dari lokasi mana pun.<sup>11</sup> OPAC merupakan sebuah perangkat yang dimanfaatkan oleh pengunjung perpustakaan untuk mencari data mengenai koleksi yang tersedia di perpustakaan.

Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, OPAC beroperasi menggunakan komputer yang terhubung melalui jaringan LAN dan WAN melalui OPAC, para pengguna dapat menjelajahi katalog untuk memverifikasi apakah perpustakaan memiliki buku atau karya tertentu, serta memperoleh rincian mengenai tempat penyimpanannya. Apabila sistem OPAC telah terintegrasi dengan sistem

---

<sup>11</sup> Mohammad Ricky, Ramadhan Rasyid, dan Pravasta Guntur Kinantaka, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara dengan *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer* 2, no. 1 (Juni 2024): 1.

penyimpanan, pengguna juga bisa mengetahui apakah buku tersebut masih ada di rak atau sedang dipinjam oleh orang lain. Dengan demikian, OPAC sangat memudahkan pengguna dalam mencari dan mengakses koleksi perpustakaan dengan lebih efisien dan mandiri.

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

EUCS atau kepuasan penggunaan akhir merupakan suatu kerangka kerja yang dipakai untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Penilaian ini ditinjau dari lima kriteria yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dan kecepatan.<sup>12</sup> Model ini dibuat untuk menilai seberapa efektif suatu sistem informasi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Setiap elemen dalam EUCS menunjukkan hal-hal penting dari pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Jika nilai pada lima indikator itu meningkat, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai juga akan semakin tinggi.

---

<sup>12</sup> Toni Anwar, dkk., “*End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile Assessment* Minat Anak di Hompimpaa Alaium Gambreng,” *Jurnal Rekayasa Informasi* 11, no. 1 (2022): 2.