

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP *WEBSITE*  
PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES ACEH MENGGUNAKAN  
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**EVI SULASTRI**

**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora**

**Program studi Ilmu Perpustakaan**

**NIM: 140503138**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM- BANDA ACEH  
2019 M /1440 H**

**Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap *Website* Perpustakaan Poltekkes  
Kemenkes Aceh Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu  
Beban Studi Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Perpustakaan**

**Diajukan Oleh:**

**EVI SULASTRI**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan  
NIM: 140503138**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Drs. Khatib A. Latief, M.LIS**  
**NIP.196502111997031002**

**pembimbing II**



**Asnawi, M.IP**  
**NIDN.2022118801**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-raniry dan Dinyatakan  
Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan**

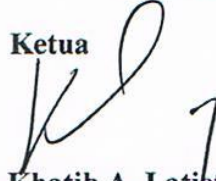
**Pada Hari/ Tanggal:  
Kamis/10 Januari 2019  
04 Jumadil Awwal 1440 H**

**Di**


**Darussalam- Banda Aceh**

**PANITIA SIDANG MUNAQASYAH**

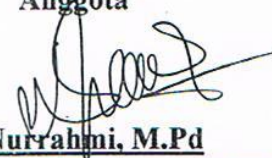
**Ketua**

  
**Drs. Khatib A. Latief, M.LIS**  
**NIP.196502111997031002**


**Sekretaris**

  
**Asnawi, M.IP**  
**NIDN.2022118801**

**Anggota**

  
**Nurrahmi, M.Pd**  
**NIP.197902222003122001**

**Anggota**

  
**Zikrayanti, M.LIS**  
**NIDN.2024118401**

**Mengetahui Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam-Banda Aceh**

  
  
**Dr. Fauzi Ismail, M.Si**  
**NIP: 196805111994021001**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

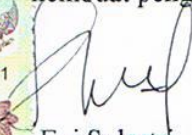
Nama : Evi Sulastri  
NIM : 140503138  
Prodi/jurusan : S1.IP  
Judul skripsi : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap *Website*  
Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan  
*End User Computing Satisfaction (EUCS)*

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

Banda Aceh,

Yang membuat pengakuan



  
Evi Sulastri



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya setelah kesusahan itu akan ada kemudahan maka apabila kamu selesai ( dari urusan), maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh ( urusan ) yang lain dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap ( QS. AL-Insyira : 6-8 )

Syukur Alhamdulillah...

Dengan rahmad-Mu ya Allah akhirnya aku mampu menempuh Sebuah perjalanan yang penuh tantangan Berhasil ku tempuh dengan suka dan duka. Terus melangkah berlatih, tidak mengelak meski terjatuh Tidak merunduk meski terbentur demi menggapai cita-citaku. Walaupun dengan cobaan, rintangan dan air mata, Namun aku tak pernah putus asa untuk terus berusaha dan berdo'a kepada-Mu, Karena hanya kepada-Mu lah aku bersujut dan bersyukur.

Ya Allah...

Berikanlah manfaat atas ilmu yang telah engkau karuniakan kepadaku,  
Dan ridhailah segenap langkah ku dalam menggapai syurga Mu.

Ibundaku Tercinta...

Do'a mu yang teramat tulus selalu iringi kesuksesanku. Kasih sayang mu hadirkan semangat dalam jiwaku.. Pengorbanan dan jasamu yang tak berujung. Terima kasih ibu ku, Malaikat tanpa sayap yang Allah titipkan padaku..

Meskipun Allah lebih menyayangimu, dengan kepergianmu yang begitu cepat dariku..

Tapi kasih sayangmu Takkan mampu tergantikan dengan apapun di dunia ini..

Dan kini Allah ganti dengan seorang wanita yang juga mencintaimu, menyayangiku dan menguatkanmu untuk menggapai impianku.. Terimakasih dua malaikat yang mengisi hidupku

Ayahandaku Tercinta...

Petualhmu laksana embun yang menyejukan sanubariku. Melihatmu menjadi penyemangat dalam hidupku..

Nasehat mu menjadi penguat bagiku, dukungan mu membuat ku yakin dalam menggapai impianku

Menjadi putri kecilmu yang selalu mencintaimu dan membanggakanmu adalah janjiku.

Kini perjuanganku tanpamu.. tapi ku yakinkan diriku untuk kuat atas motivasimu

Karya ini ku persembahkan padamu sebagai kado yang engkau inginkan selepas satu tahun kepergianmu..

Terimakasih Ayahdaku.. Engkaulah laki-laki yang terhebat dalam hidupku..

Dosen pembimbing bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS dan bapak Asnawi, M.IP

Terima kasih dengan keikhlasanmu dalam membimbing ku selama proses menyelesaikan skripsi dan telah banyak meluangkan waktu guna mengarahkan dan memotivasi di setiap kesusahanku dalam menulis sripsi, jasamu takkan pernah terlupakan di benakku.

Dengan ridha Allah dan keikhlasan hati ku persembahkan karya tulis ini kepada ibunda ku tercinta Maryani dan Abu mukmin , Adikku Asna Ila dan Muhammad Tawfi. Serta seluruh keluarga besarku..

Atas segala do'a yang telah kalian berikan dalam menggapai cita-cita demi cerah masa depan. Kepada sahabat-sahabatku Juliana dan Nani Suriani , Teman-teman ILPUS Let. 14 Khususnya unit 4 dan teman-teman yang seperjuangan dalam bimbingan skripsi yang selalu bersama dalam suka dan duka.

Terimakasih atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini, hari ini hamba bahagia sebuah perjalanan panjang dan gelap, telah Kau berikan secerah cahaya terang meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda Tanya yang aku sendiri belum tau pasti jawabanya



Evi sulastris, S.Ip



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji beserta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah atas segala kudrat dan iradah-Nya, yang telah memberikan kesehatan dan keberkahan umur sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasannya. Selanjutnya salawat dan salam penulis hantarkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad beserta keluarga dan para sahabat yang telah berjuang demi tegaknya ajaran Islam dipermukaan bumi serta telah memberikan suri tauladan yang baik melalui sunnah sehingga membawa kesejahteraan di muka bumi ini.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN ar-Raniry Jurusan Ilmu Perpustakaan (IP), dalam hal ini menyusun skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan. Untuk itu penulis memilih judul ini. Meskipun demikian penulis masih sangat merasa kekurangan dan keterbatasan ilmu, akhirnya dengan izin Allah jauhlah segala rintangan dapat dijalankan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat berhutang budi kepada semua pihak yang telah turut memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi yang sangat berharga, dan telah banyak meluangkan waktu dalam memberi informasi dan arahan yang berguna dari awal hingga ahir sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka penulis mengucapkan ribuan terimakasih dengan tulus kepada Ibu Nurrahmi, M.Pd dan Ibu Zikrayanti, M.LIS sebagai penguji sidang

munaqasyah skripsi ini. Dan terimakasih kepada Bapak Drs. Khatib A.Latief, M.LIS sebagai pembimbing pertama dan Bapak Asnawi, M.IP sebagai pembimbing kedua, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.si sebagai Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Ibu Nurhayati Ali Hasan, M. LIS Sebagai Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan (IP) Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan kepada Ibu Cut Putroe Yuliana, M,IP sebagai Penasehat Akademik (PA) Serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini, kemudian kepada seluruh karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. Rasa hormat penulis yang setinggi-tingginya dan tak terhingga nilainya kepada Ibunda tercinta Maryani dan ayahanda tersayang Abu Mukmin yang merupakan kedua orangtua penulis.

Rasa terima kasih penulis kepada kawan-kawan semua yang telah mendukung penulis dalam meraih cita-cita. banyak pihak yang telah memberikan bantuan, saran dan dukungan bukan berarti skripsi ini telah mencapai taraf kesempurnaan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki.Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk peneliti dan banyak pihak, semoga kita selalu dalam lindungan Allah. Aamiin.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Pustaka.....	11
B. Kepuasan pemustaka.....	14
1. Definisi kepuasan pemustaka.....	14
2. Manfaat pengukuran kepuasan pemustaka.....	16
C. Website .....	17
1. Pengertian website .....	17
2. Sejarah perkembangan website .....	18
3. Jenis website .....	20
4. Fungsi website.....	20
5. Website dalam perpustakaan.....	22
6. Website sebagai sarana temu balik informasi .....	23
D. End User Computing Satisfaction (EUCS).....	25

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Hipotesis.....	35
F. Validitas dan Reliabilitas .....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36



<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	41
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1: Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.2: Interval kelas

Tabel 4.3: Uji Validitas

Tabel 4.4: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 4.5: Uji Normalitas

Tabel 4.6: Uji Homogenitas

Tabel 4.7: Persentase responden terhadap kuisioner variabel EUCS

Tabel 4.8. Skala tingkat kepuasan

Tabel 4.9. Tingkat kepuasan untuk varabel parameter EUCS

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing/SK
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Angket Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisis kepuasan pemustaka terhadap *website* di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap *website*. Penelitian ini menggunakan model *End user computing satisfaction* (EUCS) Suatu model penelitian untuk mengukur kepuasan terhadap sebuah sistem informasi. Model ini menekankan kepuasan (*Satisfaction*) dengan menilai *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timelines*. Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan jumlah populasi 652 anggota yang telah terdapat menjadi anggota aktif perpustakaan, Adapun penulis mengambil sampel dengan menggunakan *sampling insidental* (berdasarkan kebetulan) dengan jumlah 87 responden dengan melakukan pengamatan dan pemantauan secara langsung pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket dengan menggunakan *skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat pemustaka terhadap *website* perpustakaanannya. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS.VERSI 23. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka dari kelima variabel menunjukkan untuk variabel *Content* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai mean 3.31, untuk variabel *Accuracy* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai mean 3.33, untuk variabel *Format* mendapat nilai kepuasan paling tinggi dengan jumlah nilai mean 3.35, untuk variabel *Ease Of Use* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai mean 3.34, untuk variabel *Timelines* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai mean 3.32.

***Kata Kunci : Analisis kepuasan, Metode EUCS, website***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi seakan tidak pernah berhenti untuk menghasilkan produk-produk teknologi yang tidak terhitung jumlahnya. Teknologi memberikan manfaat dan kemudahan bagi setiap individu yakni di bidang kesehatan, pendidikan, dan ilmu pengetahuan.

Salah satu tanda dari kemajuan teknologi yaitu, bertambahnya lembaga-lembaga pendidikan maupun instansi yang menggunakan alat bantu komputer, tidak terkecuali perpustakaan. Perubahan ini mempunyai dampak yang sangat besar terhadap pengelola perpustakaan, dimana perpustakaan merupakan penyedia layanan jasa informasi, dengan tingkat kebutuhan yang beragam dapat memberikan layanan dan informasi yang dibutuhkan dengan maksimal.<sup>1</sup>

Salah satu perkembangan informasi yang di manfaatkan oleh perpustakaan ialah *website*, karena *website* menjadi salah satu media yang dapat memberikan manfaat ganda bagi perpustakaan. *website* merupakan kumpulan dari halaman-halaman web yang mengandung informasi. Informasi yang di tampilkan baik dalam bentuk teks, gambar, foto, video atau multimedia.<sup>2</sup> Sekarang ini kehadiran *website* di perpustakaan tidak hanya untuk menyebarkan informasi, namun juga sebagai media berkomunikasi, belajar dan lain-lain. Melalui *website*, segala informasi dengan mudah dapat didapatkan, karena itulah perpustakaan

---

<sup>1</sup>Arkin, *Efektifitas Website Sebagai Bahan Promosi Perpustakaan*, ( Banda Aceh: Program Studi Ilmu Perpustakaan, 2014) Skripsi, hal, 1

<sup>2</sup>Yuhfizar, *cara mudah dan murah membangun dan mengelola website*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu,2013), hal.1

menyediakan layanan melalui *website* guna memberikan kemudahan bagi pemustaka yang ingin mencari informasi.

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki *website* yang dapat diakses melalui: <http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/>. Di dalam *website* berisi informasi diantaranya: profil perpustakaan, informasi seputaran perpustakaan, OPAC, repository dan sebagainya. Dari hasil wawancara dengan pustakawan, *Website* ini mulai aktif pada tahun 2016, dengan jumlah anggota yang terdata saat ini berjumlah 652 anggota. Tujuan dibangunnya *website* ini ialah mempermudah pemustaka untuk mendapatkan informasi dari perpustakaan secara online sehingga pemustaka bisa menelusuri informasi dari mana saja dan kapan saja.<sup>3</sup>

Di dalam *website* perpustakaan, terdapat menu yang paling sering di kunjungi yaitu OPAC dan repository. Dengan adanya layanan OPAC dan repository yang disediakan melalui *website* sangat membantu pemustaka dalam hal temu kembali informasi. Misal, OPAC dapat membantu pengguna dalam mengetahui lokasi atau tempat penyimpanan bahan pustaka/koleksi, sedangkan repository berfungsi menghimpun, mengelola, melestarikan dan menyebarkan karya-karya ilmiah. Sejauh ini perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh telah mengembangkan sendiri sistem informasi untuk mengelola repositorynya, dengan tujuan untuk melestarikan karya-karya ilmiah, dan dijadikan acuan untuk keperluan pemustaka.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Nasrijal selaku Pustakawan dibagian sirkulasi perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. 22 januari 2018, 14:30 WIB

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Nasrijal selaku Pustakawan bagian sirkulasi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. 22 januari 2018, 14:30 WIB

Perpustakaan di pandang sebagai lembaga yang menyediakan informasi dan sarana akses informasi bagi pemustakanya, dan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima demi kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan, dalam memberikan pondasi dan pegangan dalam pengembangan perpustakaan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya antara lain dikeluarkannya Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, ditetapkannya Standar Nasional Perpustakaan, titik akhir dari serangkaian usaha tersebut tidak lain adalah untuk kepuasan pemustaka.

Konsep mengenai kepuasan pemustaka sering kali dikaitkan dengan kualitas jasa, kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan, untuk mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya dari kualitas jasa perpustakaan. Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan.<sup>5</sup>

Kepuasan pemustaka akan tercapai, apabila persepsi pemustaka terhadap layanan yang sudah diberikan kepada pemustaka melebihi dari harapan perpustakaan. karena suatu layanan, jasa, atau barang yang diterima melebihi harapan, berarti ada kepuasan. Sebaliknya apabila yang diterima tidak atau belum sesuai dengan harapan, berarti ada kekecewaan.

Hasil wawancara awal dari pengguna *website* mengatakan bahwa tidak semua pemustaka menyukai informasi yang tertera di dalam *website*. Namun, ada

---

<sup>5</sup> Fransiska Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). hal. 9.

juga yang sudah merasa puas dengan adanya layanan *website* ini, pemustaka merasa sangat terbantu dalam penelusuran informasi. Beberapa pengguna menyatakan pengalaman mereka bahwa *website* perpustakaan sudah mencapai kualitas yang bagus. *website* tersebut sudah membantu mereka dalam menemukan informasi. Dengan kata lain, ada pemustaka merasa puas dan juga tidak puas. Namun untuk mengetahui kepuasan pemustaka perlu kajian dan ukuran tertentu.<sup>6</sup>

Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap sistem informasi ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah indikator untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Dol & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan Jayanti mahasiswa jurusan keperawatan gigi. 18 januari 2018, 10:00 WIB

<sup>7</sup> Cici Ismiati, *analisis tingkat kepuasan pengguna online public acces catalog (opac) dengan menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs)*, (skripsi), Uin Suska Riau, diakses melalui <http://repository.uin-suska.ac.id/3549/> diakses pada tanggal 2 maret 2018 jam 21:27.



**“Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap *Website* Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

#### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi proses evaluasi terhadap pengembangan Sistem Informasi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

## E. Penjelasan Istilah

### 1. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan.<sup>8</sup> Hal itu berarti penilaian suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa yang memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pemustaka saat penelusuran informasi di perpustakaan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (*expectation*)". Kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas dan senang.<sup>9</sup> Pemustaka dalam Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007 adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>10</sup> yang dimaksud kepuasan pengguna oleh peneliti adalah perasaan senang pengguna suatu sistem informasi terhadap sebuah sistem informasi yang disediakan untuk pemenuhan kebutuhan penelusuran informasi di perpustakaan.

---

<sup>8</sup>"kepuasan", *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, di akses melalui: <http://bahasa.cs.ui.ac.id/kbbi>, 28 februari 2018

<sup>6</sup> Fransiska Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka...*, hal. 13-14.

<sup>10</sup> Indonesia. 2007. *Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tentang Perpustakaan.*, (Jakarta:Asa mandiri,2007), hal. 3.

Secara umum definisi kepuasan pengguna sistem informasi adalah ukuran kesuksesan sistem informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata.<sup>11</sup> Kepuasan pemustaka di dalam kamus kepustakawan indonesia adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh: 1).Kinerja pelayanan; 2).Respon terhadap keinginan pemustaka; 3).Kompetensi petugas; 4).Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat; 5).kualitas koleksi; 6).Ketersediaan alat bantu kembali; 7).Waktu layanan. Sedangkan kualitas layanan dipengaruhi oleh: empati, daya tanggap, jaminan, kemudahan pemakai, sistem layanan, tata letak, kelengkapan koleksi, dan keandalan.<sup>12</sup>

Adapun yang dimaksud dengan kepuasan pemustaka dalam skripsi ini adalah kepuasan pemustaka terhadap tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima oleh pemustaka serta rasa menyenangkan yang dirasakan dalam memanfaatkan layanan website yang diberikan oleh perpustakaan.

---

<sup>11</sup> Guimaraes,T.,D.S.Staples, dan J.D.Keen. 2003 *Empirically Testing Some Main User Related Factor for Systems development Quality*. Quality Management journal. Vol 10, No. 4, hal.39.

<sup>12</sup> Perpustakaan Nasional.2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia...*(Yogyakarta:Pustaka Book Publisher), hal. 155.

## 2. Website Perpustakaan

Menurut kamus istilah komputer, *website* adalah keseluruhan kumpulan halaman *web* dan informasi lain (misalnya) gambar-gambar, suara, *file* video, dll) yang disediakan bagi pengguna dalam sebuah *web server*. Biasanya halaman-halaman tersebut memiliki URL yang sama.<sup>13</sup> Menurut Gregorius, *website* adalah kumpulan halaman *web* yang saling terhubung dan *file-filenya* saling terkait. Web terdiri dari *page* atau halaman, dan teratas, dengan halaman-halaman terkait berada dibawahnya. Biasanya setiap halaman dibawah *homepage* disebut *child page*, yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam web.<sup>14</sup> Di dalam perpustakaan modern tidak pernah terlepas yang namanya teknologi informasi, salah satunya keberadaan website di perpustakaan. Website mempunyai peranan penting dalam dunia perpustakaan modern, dengan adanya website aksesibilitas menjadi lebih mudah dan pelayanan perpustakaan dapat dioptimalkan. Website dapat dijadikan sebagai media promosi yang efektif karena dunia maya telah menjadi dunia keseharian bagi para pencari informasi.

Adapun pengertian *website* yang penulis maksud adalah kumpulan halaman *web* yang saling terhubung yang berisi informasi yang terkait dengan penelusuran informasi di perpustakaan Poltekkes Aceh. Di sini penulis memfokuskan kepada pengguna *website* yang sering menelusuri informasi melalui OPAC dan repository.

---

<sup>13</sup> Padji M. Sudarmo, *Kamus Istilah Komputer...*, (Bandung: Yrama Widiya, 2006), hal. 492.

<sup>14</sup> Ashabul Kahfi, *analisis tingkat kemudahan penggunaan website*, (skripsi), Uin Ar-raniry Banda Aceh, hal 6

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

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* menurut Doll & Torkzadeh (1998) adalah model atau indikator untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem *software* aplikasi SI dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.<sup>15</sup> Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Kepuasan pemakai adalah digambarkan sebagai tingkat dimana para pemakai percaya sistem informasi tersedia untuk mereka dan sesuai dengan kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.<sup>16</sup>

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* menurut Wynne W. Chin (1997) menggambarkan bahwa EUCS sebagai pemakai akhir dengan suatu sistem informasi secara keseluruhan dan cenderung melakukan evaluasi berdasarkan pengalaman mereka terkait dengan sistem informasi tersebut.<sup>17</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah sebuah teori yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap teknologi, dalam skripsi ini penulis menggunakan model EUCS ini untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *website*. Karena EUCS ini adalah model alat ukur yang paling terkenal

---

<sup>15</sup> Radin Dewa, Skripsi *Analisis Kepuasan Penggunaan terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan Eucs (End User Computing Satisfaction)*, (skripsi), Universitas Bina Darma, diakses melalui <http://if.binadarma.ac.id/sipi/jurnal/Jurnal-.pdf> . 23 januari 2018

<sup>16</sup> Elva Rahmah, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan*, (skripsi), Universitas Negeri Padang, di akses melalui <http://journal.unair.ac.id>, 28 februari 2018

<sup>17</sup> Wynne W.Chin (1997). *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*. Faculty of Management University of Calgary, diakses melalui: <https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>. Pada jam 01:49.

dan sering diuji. Adapun instrumen dalam EUCS ini mencakup lima komponen: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

#### A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan salah satu kegiatan melihat dan memandangkan dengan penelitian terdahulu. Dilakukan untuk mengetahui perbedaan penelitian yang akan dikaji oleh peneliti sendiri sehingga tidak adanya penelitian yang sama. Berikut peneliti akan menjelaskan beberapa penelitian terdahulu yang sejenis yang berkaitan dengan topik *End User Computing Satisfaction* pada perpustakaan. Meskipun beberapa penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan skripsi ini, namun terdapat perbedaan-perbedaan dalam hal variabel, subjek penelitian, metode yang digunakan untuk meneliti, tempat serta waktu penelitian.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh cici ismiati, sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* dengan meode *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)” Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan *Online Public Access Catalog* yang digunakan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* perpustakaan UIN Suska Riau. Penelitian ini menggunakan metode *End user computing satisfaction*. Metode ini lebih menekankan kepuasan (Satisfaction) dengan nilai isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan melakukan pengamatan dan pemantauan secara langsung pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Objek dalam penelitian ini yaitu pemustaka sebagai pengguna *Online Public Access Catalog* pada

perpustakaan UIN Suska Riau dengan jumlah 100 responden yang diambil secara acak. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui *skala Likert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap Online *Public Access Catalog* secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju dengan nilai persentase sebesar 74,10%.<sup>1</sup>

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rosalina, sebuah skripsi yang berjudul “pengujian kepuasan sistem informasi menggunakan *End-User Computing Satisfaction*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui status kepuasan pengguna akhir dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka terhadap AIS. Penelitian kuantitatif ini dilakukan berdasarkan model *End User Computing Satisfaction*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif dan karyawan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dari populasi tersebut terpilih sebanyak 230 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling*. Proses analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan SmartPLS versi 3.0. Hasilnya, tingkat pengguna akhir sistem saat ini berada pada tingkat yang cukup puas. Secara inferensial, dari 11 hipotesis yang diuji, 3 di antaranya ditolak dan 8 lainnya diterima. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *content*, *content* melalui *ease for use*, *content* melalui *timeliness*, *ease for use* dan *timeliness*. Hasil ini merekomendasikan kepada PUSTIPANDA sebagai pihak yang berwenang

---

<sup>1</sup> Cici Ismiati, “*analisis tingkat kepuasan pengguna online public access catalog (opac) dengan menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs)*”, Skripsi, (Pekan Baru: Program Studi Sains dan Teknologi, 2014), hal 1. Diakses melalui situs: <http://repository.uin-suska.ac.id/3549/>. 15 Mei 2018



mengembangkan sistem bahwa harus lebih fokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem seperti yang sudah disebutkan sebelumnya.<sup>2</sup>

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh irwan kustiawan, dengan judul skripsi “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assistium Menggunakan Pendekatan Model *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus : *Assessment Center* Indonesia Telkom Indonesia)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Assistium dengan menggunakan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* yaitu metode untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi. *Assessment Center* Indonesia merupakan unit pelaksana *Assessment Center* di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia yang dalam kegiatan sehari harinya menggunakan perangkat lunak sebagai alat bantu dalam mengelola kegiatan *Assesment*. Salah satu perangkat lunak yang digunakan yaitu *Assessment Information System for Ingenium*. Tujuan dari adanya aplikasi *Assistium* dapatlah diketahui secara umum yaitu pendukung operasional kegiatan *Assessment*, serta pelaporan mengenai penyelenggaraan program *Assessment*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, dan pengujian uji t dan F. Hasil dari pengujian tersebut akan

---

<sup>2</sup> Rosalina, “*pengujian kepuasan sistem informasi menggunakan End-User Computing Satisfaction*”, skripsi, (Jakarta: Program Studi Sains dan Teknologi, 2017, hal 1. Diakses melalui: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36799/1/ROSALINA-FST.pdf> diakses 2 maret 2018

menjadi kesimpulan untuk mengetahui pengaruh dari lima variabel EUCS terhadap kepuasan *Assessment Center* Indonesia sebagai pengguna.<sup>3</sup>

Perbedaan dari ketiga penelitian di atas adalah lokasi penelitian, waktu penelitian, subjek penelitian, jumlah responden dan pendekatan penelitian yang dipakai. Persamaan dari penelitian di atas adalah sama-sama menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **B. Kepuasan Pemustaka**

### 1. Definisi kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Hal itu sejalan dengan pendapat Schnaars yang menjelaskan bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Sementara menurut Kotler menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*)”.<sup>4</sup> Sementara Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa “kepuasan merupakan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*” selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh keempat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajaran

---

<sup>3</sup> Irwan Kustiawan, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assitium Menggunakan Pendekatan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Assessment Center Indonesia Telkom Indonesia)* ,(skripsi), universitas Pasundan, diakses melalui: <http://repository.unpas.ac.id/30219/1/Abstrak.pdf>, diakses pada tgl 28 mei 2018 jam 00:46 WIB, hal 1

<sup>4</sup> Fransiska Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. (yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal, 9

keadilan.<sup>5</sup> Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat senang atau puas”.

Kemudian istilah pemustaka di dalam Undang-undang tentang Perpustakaan Tahun 2007 dinyatakan bahwa yang disebut dengan “pemustaka” adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>6</sup> Dari definisi mengenai pemustaka di atas mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Ada sifat pemustaka yang pendiam, pemaarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya. Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullen juga mengungkapkan bahwa, “kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya”. Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan.<sup>7</sup>

Kemudian menurut Lasa menyatakan bahwa, kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang

---

<sup>5</sup> *ibid.*,hal 13-14

<sup>6</sup> *ibid.*,hal 12

<sup>7</sup> *ibid.*,hal 13

dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.<sup>8</sup>

Dari defenisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pemustaka adalah penilaian orang, kelompok, atau lembaga yang menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan, tentang pustaka/informasi atau jasa sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dan diharapkan melalui pernyataan emosional terhadap evaluasi pada pengalaman penggunaan. Maka dari itu tugas utama sebuah perpustakaan bukan hanya menyediakan informasi dengan cepat, lengkap, dan mudah. namun harus memperhatikan pemustaka dalam hal kepuasan baik dari segi penyediaan informasi maupun layanan yang di berikan.

## 2. Manfaat pengukuran kepuasan pemustaka

Gerson menyatakan bahwa, Pengukuran kepuasan Pemustaka sangat banyak manfaatnya. Salah satu manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, brarti, dan objektif. Dengan hasil pengukuran orang bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kinerja, dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut.

Menurut Gerson, terdapat 5 manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan yang kiranya dapat diaplikasikan di perpustakaan, yaitu:

---

<sup>8</sup> Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* (skripsi), Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Diakses <http://repositori.uinalauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf>, diakses pada jam 09:00 WIB, hal 1

- 1) Pengukuran kepuasan pemustaka menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pemustaka.
- 2) Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pemustaka meningkat.
- 3) Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada perpustakaan, terutama bila pemustaka sendiri yang mengukur kinerja perpustakaan.
- 4) Pengukuran memberi tahu kepada perpustakaan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pemustaka serta bagaimana harus melakukannya.
- 5) Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada banyak manfaat jika perpustakaan melakukan pengukuran kepuasan pemustaka. Selain untuk mendapat masukan dari pemustaka juga mendapat rasa kepuasan tersendiri jika perpustakaan kita sering dikunjungi, selanjutnya dalam menjalankan masukan dari pemustaka, perpustakaan akan mudah dalam menjalankannya disebabkan langkah-langkah yang akan dijalankan sudah terstruktur. Kemudian dapat dijadikan motivasi oleh perpustakaan untuk mengembangkan perpustakaan ke arah yang lebih baik lagi.

### **C. Website**

#### 1. Pengertian *website*

Website merupakan sebuah sistem penyebaran informasi melalui internet. informasi yang dikirimkan tersebut dapat berupa text, suara (*audio*), animasi, gambar dan bahkan dalam format video yang dapat diakses melalui sebuah *software* yang disebut *browser*, seperti *internet explorer*, *mozilla firefox*, *opera* dan lain-lain.<sup>9</sup> Menurut Rahmat Hidayat yang di maksud dengan *website*

---

<sup>9</sup> Yuhfizar. *Cara mudah dan murah membangun dan mengelola website...*,hal 2.

adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan.<sup>10</sup> Kemudian menurut Senja Nilasari yang dimaksud dengan *website* adalah kumpulan halaman *web* yang dijalankan dari satu alamat *web domain*. Dengan tujuan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau bergerak, suara, animasi, atau gabungan dari semuanya.<sup>11</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa, pengertian *website* adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Adanya *website* dalam dunia perpustakaan bukan hanya sebagai sarana promosi dan bukan pula sebagai media pengganti promosi, tetapi dengan adanya *website* bisa menjadi pelengkap serta penunjang media promosi lainnya.

## 2. Sejarah perkembangan *website*

Sejarah *web* dimulai pada bulan maret 1989 ketika tim Berner-Lee yang bekerja di Laboratorium Fisika Partikel Eropa atau yang dikenal dengan nama CERN (*Conseil pour la Recherche Nucléaire*) yang berada di Genewa, Swiss, mengajukan protokol (suatu tatacara untuk berkomunikasi) sistem distribusi informasi internet yang digunakan untuk berbagi informasi di antara para fisikawan. Protokol inilah yang selanjutnya dikenal sebagai *protokol World Wide*

---

<sup>10</sup> Rahmat Hidayat, *cara praktis membangun website gratis*, ( jakarta: PT Gramedia, 2010), hal 2.

<sup>11</sup> Senja nilasari, *jago membuat website cepat dan gratis*,( jakarta: Dunia Komputer, 2014), hal 2.

*Web* dan dikembangkan oleh World Wide Web Consortium (W3C). Sebagaimana diketahui W3C adalah konsorsium dari sejumlah organisasi yang berkepentingan dalam pengembangan berbagai standar yang berkaitan dengan *Web*.<sup>12</sup>

CERN merupakan suatu organisasi yang didirikan oleh 18 negara di Eropa. Di bulan Maret 1989, Tim Berners dan peneliti lainnya dari CERN mengusulkan suatu protokol sistem distribusi informasi di Internet yang memungkinkan para anggotanya yang tersebar di seluruh dunia saling berbagi informasi dan bahkan untuk menampilkan informasi tersebut dalam bentuk grafik. Secara ringkas *Stuart McCure* seperti yang dikutip oleh Eka Ariyanti yang menyatakan:

Sejarah *web* juga berkaitan dengan sejarah perkembangan *teknologi* komputer, karena pada awalnya tampilan *web* masih sangatlah sederhana hanya menampilkan teks lalu untuk *hyperlink* (link) pada saat itu masih menggunakan tampilan nomor yang menggabungkan antara satu halaman ke halaman yang lainnya. Pada saat itu pun *teknologi web* di kembangkan dan berjalan pada sistem operasi Unix, masih sangat jarang yang menggunakan *teknologi windows*, andai pun ada *teknologi* tersebut masih sangat sederhana.<sup>13</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sejarah *web* juga berkaitan dengan berkembangnya komputer. Walaupun pada awalnya masih sangat sederhana namun sudah mampu menyampaikan maksud dari informasi yang disampaikan. Sejak saat itu para penemu terus melakukan perubahan di bidang menyebarkan informasi dengan cara, mengirim anggota dari tim CERN ke seluruh penjuru dunia guna untuk membagi informasi.

---

<sup>12</sup> Abdul Kadir, *pemrograman web*, (yogyakarta: Andi), hal.5

<sup>13</sup> Arkin, *Efektifitas Website Sebagai Bahan Promosi Perpustakaan*, ( Banda Aceh: Program Studi Ilmu Perpustakaan, 2014) Skripsi, hal, 19-20

### 3. Jenis *website*

Pada dasarnya *website* dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

#### a) *Website* Statis

Merupakan web yang halamannya tidak berubah, biasanya untuk melakukan perubahan dilakukan secara manual dengan mengubah kode. *Website* Statis informasinya merupakan informasi satu arah, yakni hanya berasal dari pemilik softwarena saja, hanya bisa diupdate oleh pemiliknya saja. Contoh dari pengertian *website* statis ini, yaitu profil perusahaan.

#### b) *Website* Dinamis

merupakan web yang halamannya selalu *update*, biasanya terdapat halaman *backend* (halaman administrator) yang digunakan untuk menambah atau mengubah konten. *Website* dinamis membutuhkan data base untuk menyimpan. *Website* dinamis mempunyai arus informasi dua arah, yakni berasal dari pengguna dan pemillik, sehingga peng-update-an dapat dilakukan oleh pengguna dan juga pemilik website.<sup>14</sup>

### 4. Fungsi *Website*

Secara umum *website* mempunyai fungsi

sebagai berikut:

#### a) Fungsi Komunikasi

Situs *web* yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs *web* dinamis. Karena dibuat menggunakan pemograman *web* (*server side*) maka dilengkapi fasilitas yang

---

<sup>14</sup> Senja nilasari, *jago membuat website cepat dan gratis...*, hal 3



memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail, form contact, chatting form*, dan lain- lain.

b) Fungsi Informasi

Situs *web* yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi teks dan grafik yang dapat didownload dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti *news, profile company, library, reference*, dan lain-lain.

c) Fungsi *Intertainment*.

Situs *web* juga dapat memiliki fungsi entertainment/hiburan. Bila situs *web* kita berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan downloadnya. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah *game online, film online, music online*, dan sebagainya.

d) Fungsi Transaksi.

Situs *web* dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs *web* ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi *elektronik*.

Pembayarannya bisa menggunakan kartu kredit, transfer, atau dengan membayar secara langsung.<sup>15</sup>

#### 5. *Website* dalam Perpustakaan

Perpustakaan merupakan sumber penyedia informasi. Sedangkan situs *web* adalah sebuah aplikasi yang terdapat di dalam teknologi internet yang dapat menampilkan teks, gambar diam dan bergerak, animasi, ataupun gabungan dari semuanya. Jadi dapat disimpulkan situs *web* perpustakaan adalah merupakan suatu kegiatan untuk mempublikasikan berbagai informasi tentang perpustakaan (koleksi, fasilitas, dan lain-lain) dan kegiatannya yang dapat di akses melalui media internet.

Adanya *web* di perpustakaan dapat membantu untuk mengatasi bahan pustaka berbasis cetak dari kerentanan terhadap resiko rusak karena usia, penanganan yang keliru, metode dan ruang penyimpanan yang tidak tepat, serta kelembaban. Selain dari itu situs *web* perpustakaan juga memberi peluang baru bagi pengguna untuk bebas menggunakan perpustakaan tanpa terikat oleh waktu, jarak serta prosedur perpustakaan, karena pengguna dapat bebas memanfaatkan perpustakaan hanya dengan mengakses situs *web* perpustakaan melalui internet.

Situs *Web* perpustakaan merupakan layanan perpustakaan digital, Dalam fasilitasnya memiliki layanan berbentuk elektronik. Menurut Hasugian yang di kutip dari WS. Rahayu, menyebutkan ada 3 jenis layanan elektronik, antara lain:<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Rulia Puji Hastanti, *Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan*, Jurnal Bianglala Informatika Vol 3 No 2 September 2015, hal 3. Diakses melalui: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article>, pada tanggal 2 juni 2018

a. Layanan dengan menyediakan dokumen elektronik

Bentuk layanan ini dilakukan dimana perpustakaan menyediakan infrastruktur berupa komputer personal dan dokumen elektronik. Dokumen elektronik yang dimaksud adalah dokumen yang didigitalisasikan (dokumen tercetak menjadi elektronik) oleh perpustakaan khususnya koleksi (misalkan; Skripsi, Thesis, Disertasi, Laporan Ilmiah dan lain sebagainya).

b. Layanan dengan hanya menyediakan akses

Pada layanan jenis ini sebuah perpustakaan apabila tidak memiliki koleksi dokumen elektronik, maka perpustakaan dapat menyediakan layanan akses berupa link ke informasi yang ada pada media internet. Untuk menjadi perpustakaan penyedia akses ke informasi elektronik membutuhkan infrastruktur berupa komputer personal, modem, wifi.

c. Layanan dengan melanggan dokumen elektronik

Layanan elektronik dengan cara ini biasanya dengan melanggan paket dokumen elektronik. Dokumen elektronik yang dilanggan biasanya *e-book*, *e-journal*, *e-magazine* dan lain-lain. Dokumen elektronik yang paling umum dilanggan oleh perpustakaan adalah *e-journal*.

Dengan adanya situs *web* perpustakaan tentu akan lebih memudahkan lagi bagi pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan. Sehingga dengan perkembangan teknologi seperti saat ini, pemustaka dengan cepat dan tepat mengetahui informasi di perpustakaan serta memanfaatkan informasi yang di sediakan oleh perpustakaan.

6. *Website* sebagai sarana temu balik informasi di perpustakaan

a) Pengertian temu balik informasi

Menurut Hasugian sistem temu kembali informasi pada dasarnya adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, kemudian memanggil (*retrieval*) suatu dokumen dari suatu simpanan (*file*), sebagai jawaban atas permintaan informasi.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> WS Rahayu, *internet dan sejarah website*, 2011, diakses melalui: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22895/Chapter%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 2 juni 2018 pada jam 15:25 WIB.

<sup>17</sup> Devita Kusumawardani, "Temu Kembali Informasi dengan keyword :Studi deskriptif tentang sistem temu kembali informasi dengan *controlled vocabulary* pada field judul, subyek, dan pengarang di Perpustakaan Universitas Airlangga." *Jurnal ilmu perpustakaan*, vol 2, No. 1 (2013), hal 8 Diakses melalui situs: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers/jurnal%20Devita%20K.pdf>. Pada tanggal 15 mei 2018

Temu kembali informasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan dan memasok informasi bagi pemakai sebagai jawaban atas permintaan atau berdasarkan kebutuhan pemakai.<sup>18</sup> Menurut Saltea, menjelaskan secara sederhana temu kembali informasi merupakan suatu sistem yang menyimpan informasi dan menemukan kembali informasi tersebut.<sup>19</sup>

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa, temu balik informasi adalah proses mengidentifikasi, mencari, kemudian memanggil, dan menemukan suatu dokumen dengan menggunakan istilah luas yang berhubungan dengan subjek tertentu secara relevan dengan kebutuhan pengguna dengan menggunakan sarana penelusuran yang ada di perpustakaan.

b) Komponen temu balik informasi

Menurut Hasugian, dalam temu balik informasi terdapat beberapa komponen, yaitu:

- 1) *User*, yaitu orang yang melakukan sarana penelusuran dengan menggunakan alat penelusuran dalam temu balik informasi. Penelusuran dengan menggunakan suatu alat temu balik informasi dapat membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dari suatu koleksi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai keinginannya. Pengguna juga orang yang akan menilai suatu alat penelusuran dalam temu balik informasi dan dapat membantu pengguna dalam mencari suatu koleksi.
- 2) *Query*, yaitu kata kunci yang dirumuskan oleh pengguna dari suatu koleksi yang mengandung kata kunci yang di cari melalui sistem temu balik informasi, untuk mendapatkan koleksi yang di inginkan oleh pengguna.
- 3) *Dokumen*, yaitu istilah yang digunakan untuk seluruh bahan pustaka, dapat disebut juga dengan suatu kumpulan koleksi dalam bentuk elektronik atau dikenal dengan (e-book) jurnal

---

<sup>18</sup> Nisaa Putri Lestari, “*Uji Recall And Precision Sistem Temu Kembali Informasi Opac Perpustakaan Its Surabaya*” . diakses melalui: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-lnd353ccea31full.pdf>. 16 mei 2018

<sup>19</sup> *ibid.*, hal 4

elektronik (e- journal), atau dokumen lain dalam bentuk elektronik.

- 4) *Indeks*, yaitu daftar istilah atau kata yang digunakan sebagai petunjuk untuk mencari suatu koleksi atau informasi dari indeks. Maka, dalam melakukan temu balik informasi, pengguna harus mengetahui istilah dari suatu koleksi yang ingin dicari, sehingga memudahkan pengguna menemukan koleksi yang di butuhkan. Indeks dapat di sebut juga sebagai wakil koleksi yang dapat mewakili judul atau pengarang.
- 5) *Machine*, yaitu perbandingan antara istilah yang ingin dicari oleh pengguna dengan istilah dari sumber informasi koleksi yang ada di perpustakaan. Setelah pengguna memperoleh hasil yang di cari, pengguna mencocokkan hasil penelusuran dengan kebutuhan pengguna melalui proses temu balik informasi.<sup>20</sup>

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa komponen yang terdapat dalam temu balik informasi terdiri dari *user*, *query*, *dokumen*, *indeks* dan *machine*. Pada saat penelusuran informasi pengguna perlu menggunakan query, kata kunci dalam penelusuran dokumen dalam bentuk elektronik atau digital dan lainnya. Pengguna juga dapat menggunakan indeks dan istilah untuk mewakili koleksi dalam mendapatkan koleksi pada saat penelusuran, kemudian dilakukan perbandingan antara hasil penelusuran yang sudah didapat dengan kebutuhan yang akan dicari.

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

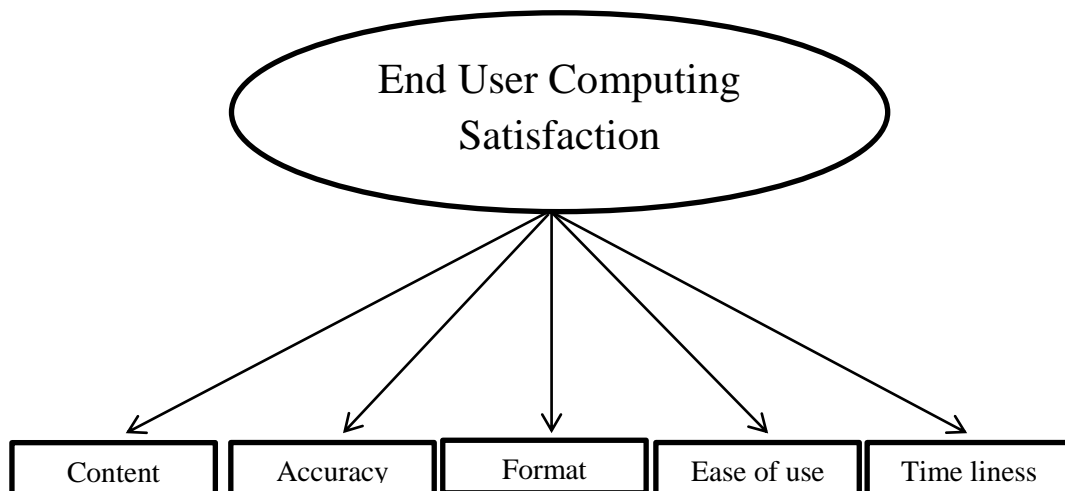
Wynne W. Chin menerangkan *End-User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna. sistem sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang

---

<sup>20</sup> Mahlia, “*Pengaruh Teknologi Opac Terhadap Kemudahan Dan Kebermanfaatannya Bagi Pengguna Dalam Penelusuran Informasi Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh*” ( Banda Aceh: Program Studi Ilmu Perpustakaan, 2015) Skripsi, hal, 15

diinginkan. Kepuasan pemakai pemakai biasanya di hargai untuk dijadikan ukuran menjadikan sistem informasi semakin sukses dan berkembang. Sudah ada beberapa penelitian yang sudah di pertimbangkan dan ditetapkan sebagai standarisasi instrumen untuk mengetahui kepuasan pemakai sejak tahun 1980.<sup>21</sup>

Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1998 dan model ini menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai konten, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem.<sup>22</sup>



Gambar 2.1. *End User Computing Satisfaction Instrumen*

<sup>21</sup> Wynne W.Chin (1997). *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*. Faculty of Management University of Calgary, diakses melalui: <https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>. Pada jam 01:49

<sup>22</sup> Rosalina, *pengujian kepuasan sistem..*, hal 21

Berikut ini adalah penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll dan Torkzadeh.

- 1) *Content* (Isi).Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi-fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
- 2) *Accuracy* (keakuratan).Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Untuk mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.
- 3) *Format* (Format) Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.
- 4) *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem).Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.
- 5) *Timeliness* (waktu).Timelines atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Rieka F. Hutam, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 16 - No. 1 April 2016, diakses melalui: <http://ijm.telkomuniversity.ac.id/wp-content/uploads/2017/01/ANALISIS-KEPUASAN-PADA-PENGGUNA-SISTEM-....pdf>, diakses pada tanggal 28 mei 2018 jam 1:33

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik<sup>1</sup>. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap *Website* di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

Penelitian ini menggunakan model dari *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu suatu model untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Terdapat lima dimensi EUCS yang dijadikan indikator atau variabel pengukuran yaitu:

1. *Content* (Isi). Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi-fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. *Accuracy* (keakuratan). Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Untuk mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.

---

<sup>1</sup>Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal 10



3. *Format* (Format) Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

4. *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem). Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.

5. *Time liness* (waktu). Timeliness atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh, yang beralamat di Jln. Soekarno-Hatta Aceh Besar 23352 Telp. 0651-46128 dengan durasi waktu lebih kurang satu bulan, yang bertempat di perpustakaan Potekkes Kemenkes Aceh.

## C. Populasi dan Sample

### A. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti. Sedangkan sample adalah sebagian dari populasi.<sup>2</sup> Sedangkan menurut sugiyono, populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup>

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang terdaftar menjadi anggota aktif di perpustakaan poltekkes kemenkes yang berjumlah 652 anggota.

### B. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).<sup>4</sup> Maka dari itu penelitian ini mengambil sampel yaitu mahasiswa yang menjadi anggota di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dengan menggunakan *sampling insidental* (berdasarkan kebetulan) teknik ini digunakan berdasarkan kebetulan, yaitu anggota perpustakaan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, maka penulis akan mengambil sampel sebanyak 87 responden dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel ini menggunakan rumus *slovin*.

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hal. 115.

<sup>3</sup> Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 80.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 81.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n= ukuran sampel yang dicari

N= ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka didapat hasil sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{652}{1+652 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{652}{1+652 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{652}{7.52}$$

$$n = 86,702 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 87$$

Jadi yang menjadi sampel dalam penelitian dibulatkan menjadi 87 orang.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>5</sup>

##### **1. Angket**

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Adapun dalam penelitian ini, angket menjadi suatu kegiatan penulis guna memperoleh data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang bersifat tertutup yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawaban,

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal 80

sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang disediakan dengan memberi tanda checklist (√).

Angket dalam penelitian ini bersifat tertutup, alat ukur yang digunakan adalah isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu. Ini merupakan model evaluasi yang dikembangkan oleh Dol & Torkzadeh. Yang berisikan 18 pernyataan. Angket tersebut diberikan langsung kepada pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

Selanjutnya angket tersebut dianalisis dengan menggunakan pedoman Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>6</sup> Instrumen ini menggunakan Skala Likert dibuat dalam bentuk ceklis. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada skala Likert, dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-4 kategori jawaban.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal 93

Tabel 3.1 Operasional Variabel penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran
1	Isi ( <i>content</i> ) X1	1. Informasi	Saya merasa puas <i>website</i> dengan link akses <a href="http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/">http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/</a> .	Tingkat kesesuaian sumber link informasi
		2. Kelengkapan	Menurut saya, informasi di situs <i>website</i> ini sudah lengkap.	Tingkat ketersediaan informasi
		3. Manfaat	Menurut saya, informasi yang disajikan dalam <i>website</i> ini mudah saya pahami.	Tingkat pemahaman informasi
2	Keakuratan ( <i>accuracy</i> ) X2	1. Keakuratan	Menurut saya, <i>website</i> sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat.	Tingkat Keakuratan informasi
		2. Relevan	Menurut saya, setiap link yang saya klik menampilkan halaman <i>web</i> yang sesuai.	Tingkat kebenaran informasi
		3. Penelusuran	Menurut saya, tidak ada kesalahan dalam proses penelusuran informasi.	Tingkat proses penelusuran informasi
3	Bentuk ( <i>format</i> ) X3	1. Bentuk	Menurut saya, bentuk <i>website</i> ini mudah untuk dikenali.	Tingkat bentuk sistem informasi
		2. Warna	Menurut saya, warna baground <i>website</i> sudah tepat.	Tingkat variasi sistem informasi
		3. Desain	Desain tampilan <i>website</i> menarik bagi saya.	Tingkat desain sistem informasi
4	Kemudahan pengguna ( <i>Ease of Use</i> ) X4	1. Jaringan akses	Menurut saya, mengakses <i>website</i> <a href="http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/">http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/</a> . Sangat mudah.	Tingkat akses sumber informasi
		2. Petunjuk	Menurut saya, <i>website</i> memudahkan saya untuk mencari informasi yang saya butuhkan.	Tingkat kemudahan mencari informasi
		3. Akses	Menurut saya, <i>website</i> mudah diakses dimana saja dan kapan saja.	Tingkat kemudahan akses

5	Ketepatan waktu ( <i>Timelines</i> ) X5	1. Download	Menurut saya, informasi yang saya butuhkan dari <i>website</i> dengan cepat saya peroleh.	Tingkat kecepatan akses
		2. Proses	Menurut saya, setiap saya membuka <i>website</i> tersebut kecepatan loadingnya tepat waktu seperti yang saya inginkan.	Tingkat proses loading
		3. Operasi	Menurut saya, proses pengoperasian <i>website</i> ini sangat cepat.	Tingkat kecepatan proses
6	Kepuasan pemakai ( <i>UserSatisfaction</i> ) Y	1. Kemudahan	Menurut saya, dengan adanya <i>website</i> ini mempermudah pekerjaan saya..	Tingkat kepuasan layanan
		2. Up to date	Menurut saya, <i>website</i> Selalu menampilkan informasi terbaru.	Tingkat kepuasan update informasi
		3. Tampilan	Menurut saya, tampilan situs <i>website</i> Memiliki struktur menu yang mudah dipahami	Tingkat kepuasan tampilan

Sumber: Doll and Torkzadeh's, 1991

## E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yaitu rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.<sup>7</sup> Pengertian hipotesis secara statistik diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik).<sup>8</sup> Hipotesis utama penelitian ini adalah:

$H_0$  = tidak terdapat kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

$H_a$  = terdapat kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

## F. Validitas dan Reliabilitas

### A. Validitas

Validitas adalah salah satu alat ukur yang digunakan dalam mengetahui tingkat kebenaran atau kesahihan suatu instrumen. Suatu kuisisioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuisisioner dianggap mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk mengukur validitas digunakan uji korelasi (*product moment*) antara masing- masing skor indikator dengan skor dari hasil pengujian yang menunjukkan butir pertanyaan yang valid semua.

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hal 96.

<sup>8</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung, 2013), hal. 224

Rumus korelasi product moment yaitu:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$	= koefisien korelasi product moment
$\sum X$	= jumlah skor dalam sebaran X
$\sum X^2$	= jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X
$\sum Y$	= jumlah skor dalam sebaran Y
$\sum Y^2$	= jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y
$\sum XY$	= jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
N	= jumlah sampel.

## B. Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali.<sup>9</sup>

Rumus untuk menguji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^{2t}}{\sigma^{2r}} \right]$$

Keterangan:

$\alpha$	= koefisien <i>alpha cronchbach</i>
k	= butir pertanyaan atau banyaknya soa
$\sum \alpha t^2$	= Jumlah Varian butir pertanyaan yang valid
$\alpha t^2$	= Varian Total

## G. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Dengan adanya analisis data, data menjadi berarti dan berguna dalam memecahkan masalah penelitian.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis menggunakan SPSS versi 23. Data yang

<sup>9</sup> Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 97

<sup>10</sup> Moehar daniel, *metode penelitian sosial ekonomi* ( jakarta: bumi aksara, 2001) hal. 149



diperoleh kemudian di analisis dengan metode kuantitatif yaitu analisis data menggunakan data-data yang berbentuk angka.

Pengolahan data dalam penelitian kuantitatif dilakukan melalui beberapa proses, antara lain sebagai berikut:

### *1. Editing*

Sebelum data tersebut diolah maka diedit terlebih dahulu. Kemudian data-data yang telah dikumpulkan harus dibaca sekali lagi dan diperbaiki jika masih terdapat hal-hal yang salah satu masih meragukan. Dalam mengedit, juga perlu dicek pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya tidak cocok. Jika banyak jawaban pertanyaan tidak sesuai, maka daftar pertanyaan tersebut perlu dikumpulkan, dan harus di klasifikasikan dalam satu kelompok. Proses editing sangat penting dilakukan agar data yang nantinya akan dianalisis telah akurat dan lengkap.

### *2. Mengkodekan data/coding*

Data yang telah dikumpulkan baik berupa angka atau kalimat perlu diberi kode untuk memudahkan melakukan analisis. Pemberian kode sangat penting jika pengolahan data dilakukan dengan komputer. Mengkode jawaban adalah menaruh angka pada setiap jawaban.

### *3. Tabulasi*

Membuat tabulasi termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi adalah memasukkan data ke dalam tabel-tabel, dalam mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Moehar daniel, *metode penelitian sosial ekonomi*,....hal.346

### a. Analisis Persentase

Analisis ini digunakan untuk mengetahui identitas responden, data yang diolah adalah jawaban responden pada kuisioner setiap variabel EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use*, dan *Timelines*. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{nx}{N} \times 100$$

Dimana :

P = Nilai persentase

Nx = jumlah data berdasarkan karakter pengguna

N = jumlah data keseluruhan<sup>12</sup>

### b. Analisis Mean Aritmatik

Analisis mean aritmatik dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Website perpustakaan dengan model EUCS. Rumus *Arithametic Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{x_1+x_2+x_3+x_4+x_5}{n.t}$$

Dimana :

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  = nilai kuantitatif setiap item pertanyaan atau total  
nilai kuantitatif

N = jumlah sampel

T = jumlah item pertanyaan

---

<sup>12</sup>Supranto J, *analisis multivariat: arti dan intepretasi*, (Jakarta: Rineka cipta, 1997), hal

Tabel 3.2  
Interval kelas

<b>Interval</b>	<b>Kepuasan</b>
1.00 -2.00	Rendah
2.01 - 3.00	Sedang
3.01- 4.00	Tinggi <sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Dajan Anto, *pengantar metode statistik*, (Jakarta: LP3S,1991).hal 2

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh**

Gedung Unit Perpustakaan terpadu didirikan pasca Tsunami pada tanggal 24 Agustus 2006 dengan luas gedung 768 m<sup>2</sup> yang terdiri dari ruang Kepala Unit Perpustakaan, ruang loby, ruang Referensi/Deposit, ruang pelayanan teknis, dan Musholla. selesai dibangun pada tahun 2008 Kemudian digunakan sebagai Unit Perpustakaan Terpadu tahun 2009.<sup>1</sup>

Dari awal berdirinya hingga saat ini Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh masih dipercayakan kepada Ibu Cut Ratna Dewi, S.Sos. Saat ini, perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh memiliki koleksi sebanyak 12.712 Judul, 26.982 eks, koleksi tersebut tersebar dalam berbagai jenis, meliputi buku teks, terbitan berkala (jurnal), laporan akhir, skripsi, majalah, buku referensi, laporan penelitian, dan dokumentasi. Koleksi pada perpustakaan juga tidak hanya terbatas pada koleksi tercetak saja, namun perpustakaan juga melanggan e-book dan e-jurnal pada penerbitan internasional.<sup>2</sup>

##### **2. Peraturan Peminjaman dan Waktu Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh**

###### **a. Peraturan Peminjaman**

- 1) Buku yang dipinjam harus dijaga dan dikembalikan dalam keadaan yang sama sewaktu dipinjam.

---

<sup>1</sup> <http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/sejarah/> diakses pada tanggal 15 september 2018

<sup>2</sup> Dokumentasi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh tahun 2017

- 2) Lama peminjaman buku 14 (empat belas) hari, jika belum selesai penggunaannya dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari.
- 3) Bila terlambat dari tanggal yang telah ditentukan maka akan didenda sebanyak 100/buku per hari.
- 4) Buku yang rusak atau hilang sewaktu dipinjam harus diganti seharga buku hilang/rusak tersebut.

b. Waktu Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Sesuai dengan hari kerja di Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh, layanan diberikan selamat 5 hari dalam 1 minggu dengan jadwal layanan sebagai berikut:

Senin – kamis	: 08.00 – 16:30 WIB
Istirahat	: 12.00 – 13:00 WIB
Jum'at	: 08.00 – 17:00 WIB
Istirahat	:12.00 – 13:30 WIB

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Deskripsi Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang di laksanakan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Dimana sampel berjumlah 87 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan angket yang terdiri dari 18 item pernyataan.

### **2. Hasil Uji Validitas**

Hasil uji validitas dilakukan untuk melihat atau mengukur sejauh mana alat pengukur dapat digunakan. Pengujian validitas dari variabel Analisis kepuasan pemustaka terhadap *Website* menggunakan EUCS menggunakan

korelasi *Product Moment Person*. Pengujian validitas penulis lakukan dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Uji validitas

No Pernyataan	Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Content (Variabel X1)	0,358	0.306	Item soal valid
2		0,381	0.306	Item soal valid
3		0,327	0.306	Item soal valid
4	Accuracy (Variabel X2)	0,641	0.306	Item soal valid
5		0,710	0.306	Item soal valid
6		0,333	0.306	Item soal valid
7	Format (Variabel X3)	0,510	0.306	Item soal valid
8		0,356	0.306	Item soal valid
9		0,376	0.306	Item soal valid
10	Ease Of use (Variabel X4)	0,703	0.306	Item soal valid
11		0,338	0.306	Item soal valid
12		0,345	0.306	Item soal valid
13	Timelines (Variabel X5)	0,531	0.306	Item soal valid
14		0,355	0.306	Item soal valid
15		0,389	0.306	Item soal valid
16	User Satisfaction (Variabel Y)	0,720	0.306	Item soal valid
17		0,348	0.306	Item soal valid
18		0,363	0.306	Item soal valid

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa masing-masing  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang telah ditentukan adalah 0,306 pada taraf 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item valid, dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### 3. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah semua pernyataan dinyatakan valid maka selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner tersebut. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Kuesioner dinyatakan reliable jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Pengujian ini dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan

program SPSS Versi 23. P

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Nilai Alpha	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Content ( Variabel X1)	0,699	0.306	Reliable
2	Accuracy (Variabel X2)	0,722	0.306	Reliable
3	Format (Variabel X3)	0,717	0.306	Reliable
4	Ease Of use (Variabel X4)	0,716	0.306	Reliable
5	Timelines ( Variabel X5)	0,715	0.306	Reliable
6	User Satisfaction (Variabel Y)	0,726	0.306	Reliable

Berdasarkan pengujian reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* terhadap 18 item pernyataan yang telah dijawab responden, sehingga dapat dilihat bahwa nilai Alpha untuk variabel *Content* mendapat nilai sebesar 0.699 sementara nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.306. Oleh sebab itu variabel dinyatakan reliable karena memiliki nilai lebih besar dari 0.306. Untuk variabel *Accuracy* mendapat nilai 0.722 sementara nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.306. Oleh sebab itu variabel dinyatakan reliable karena memiliki nilai lebih besar dari 0.306. Untuk variabel *Format* mendapat nilai sebesar 0.717 sementara nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.306. Oleh sebab itu variabel dinyatakan reliable karena memiliki nilai lebih besar dari 0.306. Untuk variabel *Ease Of Use* mendapat nilai sebesar 0.716 sementara nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.306. Oleh sebab itu variabel dinyatakan reliable karena memiliki nilai lebih besar dari 0.306. Untuk variabel *Timelines* memiliki nilai sebesar 0.715 sementara nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.306. Oleh sebab itu variabel dinyatakan reliable karena memiliki nilai lebih besar dari 0.306. Untuk variabel *User Satisfaction* memiliki nilai sebesar 0.726 sementara nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.306. Oleh sebab itu variabel dinyatakan reliable karena memiliki nilai lebih besar dari 0.306. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas terhadap keseluruhan dimensi mendapatkan hasil nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.306 dengan taraf signifikan 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini adalah reliable.

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data, artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian harus diuji kenormalan distribusinya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.5 Uji Normalitas

		Content	Accuracy	Format	Ease of use	Timelines
N		87	87	87	87	87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	6,91	6,79	6,24	7,72	6,95
	Std. Deviation	2,351	2,119	2,040	2,291	2,051
Most Extreme Differences	Absolute	,116	,116	,099	,125	,139
	Positive	,102	,116	,099	,119	,139
	Negative	-,116	-,091	-,093	-,125	-,101
Kolmogorov-Smirnov Z		1,079	1,085	,922	1,166	1,295
Asymp. Sig. (2-tailed)		,195	,190	,363	,132	,170

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Untuk kepuasan *Content* yang didapatkan 0.195 P-value > 0,05 maka data yang didapatkan bersifat normal. Untuk kepuasan *Accuracy* 0,190 P-value > 0,05 maka data yang didapatkan bersifat normal. Untuk kepuasan *format* 0,363 P-value > 0,05 maka data yang didapatkan bersifat normal. Untuk kepuasan *ease of use* 0,132 P-value > 0,05 maka data yang didapatkan bersifat normal. Untuk kepuasan *timelines* 0,170 P-value > 0,05 maka data yang didapatkan bersifat normal.



Dengan demikian dapat disimpulkan dari kelima variabel tersebut semua bersifat normal. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa  $P\text{-value} > 0,05$ , yaitu  $0,195 > 0,05$  yang berarti bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.<sup>3</sup>

## 5. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.6 Uji Homogenitas

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Content	1,158	7	78	,337
Accuracy	2,328	7	78	,033
Format	1,531	7	78	,169
Used	,771	7	78	,614
Timelines	2,175	7	78	,045

Untuk kepuasan *content* yang didapatkan 0,337  $P\text{-Value} > 0,05$  maka data yang didapatkan bersifat Homogen. Untuk kepuasan *accuracy* yang didapatkan 0,033  $P\text{-Value} > 0,05$  maka data yang didapatkan bersifat homogen. Untuk kepuasan *format* yang didapatkan 0,169  $P\text{-Value} > 0,05$  maka data yang didapatkan bersifat homogen. Untuk kepuasan *ease of use* didapatkan 0,614  $P\text{-Value} > 0,05$  maka data yang didapatkan bersifat homogen. Untuk kepuasan *timelines* yang didapatkan 0,045  $P\text{-Value} > 0,05$  maka data yang didapatkan

---

<sup>3</sup> Mikha aguswidiyanto, *Statistika Terapan Konsep dan Aplikasi Spss dalam Penelitian Bidang Pendidikan Psikologi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (jakarta:PT elex media komputindo, 2013), hal 170,

bersifat homogen.

Berdasarkan hasil uji Levene yang dilakukan, terlihat tingkat signifikan atau nilai probabilitas mean (rata-rata) yang berada di atas 0,05. Maka bisa dikatakan data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians yang sama.<sup>4</sup>

## **6. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu analisis persentase dan analisis mean aritmatik. Hasil analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### **a. Analisis persentase**

Data dari kuisisioner dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase, Analisis digunakan untuk mengetahui persentase responden terhadap pernyataan dari setiap variabel EUCS.

---

<sup>4</sup> Singgih santoso, *Panduan Lengkap Spss Versi 23*, (Jakarta:PT elex media komputindo, 2016), hal. 211.

Tabel 4.7. Persentase responden terhadap kuisisioner variabel EUCS

No	Variabel	ID pernyataan	Persentase
1	Content	C1	49.3 %
		C2	29.7 %
		C3	20.7 %
2	Accuracy	A1	57.4 %
		A2	34.4%
		A3	8.0%
3	Format	F1	63.1%
		F2	36.8%
		E3	0 %
4	Ease of use	E1	52.8 %
		E2	41.3 %
		E3	5.7 %
5	Timelines	T1	70.1 %
		T2	22.9 %
		T3	6.8 %
6	User satisfaction	U1	59.7 %
		U2	38.9 %
		U3	1 %

Berdasarkan tabel frekuensi di atas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan jawaban responden menunjukkan untuk variabel *content* terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai kepuasan tinggi sejumlah 49.3 %, nilai kepuasan sedang 29.7 % dan nilai kepuasan rendah 20.7 %. Sehingga jika dirata-ratakan dari keseluruhan pernyataan didapatkan angka sebesar 3.32 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap *website* perpustakaan poltekkes untuk variabel *content* berada pada level 3 (tinggi).

Persepsi responden untuk variabel *accuracy* terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai kepuasan tinggi sejumlah 57.4 %, nilai kepuasan sedang 34.4 % dan nilai kepuasan rendah berjumlah 8.0 %. Sehingga jika dirata-ratakan dari keseluruhan pernyataan didapatkan angka sebesar 3.31 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap *website* perpustakaan poltekkes untuk variabel *accuracy* berada pada level 3 (tinggi)

Persepsi responden untuk variabel *format* terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai kepuasan tinggi sejumlah 63.1 %, nilai kepuasan sedang 36.8 % dan nilai kepuasan rendah berjumlah 0 %. Sehingga jika dirata-ratakan dari keseluruhan pernyataan didapatkan angka sebesar 3.35 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap *website* perpustakaan poltekkes untuk variabel *format* berada pada level 3 (tinggi).

Persepsi responden untuk variabel *ease of use* terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai kepuasan tinggi sejumlah 52.8 %, nilai kepuasan sedang 41.3 % dan nilai kepuasan rendah berjumlah 5.7 %. Sehingga jika dirata-ratakan dari keseluruhan pernyataan didapatkan angka sebesar 3.34 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap *website* perpustakaan poltekkes untuk variabel *ease of use* berada pada level 3 (tinggi).

Persepsi responden untuk variabel *timelines* terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai kepuasan tinggi sejumlah 70.1 %, nilai kepuasan sedang 22.9 % dan nilai kepuasan rendah berjumlah 6.8 %. Sehingga jika dirata-ratakan dari keseluruhan pernyataan didapatkan angka sebesar 3.32 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap *website* perpustakaan poltekkes untuk variabel *timelines* berada pada level 3 (tinggi).

Persepsi responden untuk variabel *user satisfaction* terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai kepuasan tinggi sejumlah 59.7 %, nilai kepuasan sedang 38.9 % dan nilai kepuasan rendah berjumlah 1.1 %. Sehingga jika dirata-ratakan dari keseluruhan pernyataan didapatkan angka sebesar 3.32 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap *website* perpustakaan poltekkes untuk variabel *user satisfaction* berada pada level 3 (tinggi).

b. Analisis mean aritmatik

Analisis mean aritmatik digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan poltekkes Aceh. Tingkat kepuasan pemustaka dikategorikan ke dalam tiga tingkatan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.8. Skala tingkat kepuasan

No	SKOR	Tingkat kepuasan
1	1.00 - 2.00	Kategori rendah
2	2.01 – 3.00	Kategori sedang
3	3.01 – 4.00	Kategori tinggi

Hasil analisis mean aritmatik yang telah didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel.4.9. Tingkat kepuasan untuk varabel parameter EUCS

No	Variabel	Mean	Predikat
1	Content	3.31	Tinggi
2	Accuracy	3.33	Tinggi
3	Format	3.35	Tinggi
4	Ease of use	3.34	Tinggi
5	Timelines	3.32	Tinggi
6	User satisfaction	3.32	Tinggi

#### 1. *Content*

Hasil analisis mean aritmatik diperoleh nilai rata-rata hitung *content* sebesar 3.31. Berdasarkan ketentuan analisis mean aritmatik maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada variabel *content*. Keadaan ini menunjukkan bahwa isi informasi dari *website* sudah sesuai dengan yang diharapkan pemustaka, pemustaka mendapat banyaknya manfaat dengan adanya *website* sebagai sarana temu kembali informasi diperpustakaan.

#### 2. *Accuracy*

Hasil analisis mean aritmatik diperoleh nilai rata-rata hitung *accuracy* sebesar 3.33. Berdasarkan ketentuan analisis mean aritmatik maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada variabel *accuracy*. Keadaan ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi

yang didapatkan dari *website* sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka.

### 3. *Format*

Hasil analisis mean aritmatik diperoleh nilai rata-rata hitung *format* sebesar 3.35. Berdasarkan ketentuan analisis mean aritmatik maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada variabel *format*. Keadaan ini menunjukkan bahwa bentuk tampilan dari *website* sudah sesuai dengan seperti yang diharapkan pemustaka.

### 4. *Ease Of Use*

Hasil analisis mean aritmatik diperoleh nilai rata-rata hitung *ease of use* sebesar 3.34. Berdasarkan ketentuan analisis mean aritmatik maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada variabel *ease of use*. Keadaan ini menunjukkan bahwa kemudahan pemustaka saat penelusuran informasi dari *website* sudah sesuai dengan harapan.

### 5. *Timelines*

Hasil analisis mean aritmatik diperoleh nilai rata-rata hitung *timelines* sebesar 3.32. Berdasarkan ketentuan analisis mean aritmatik maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada variabel *timelines*. Keadaan ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu penelusuran informasi dari *website* sudah memuaskan pemustaka.

### 6. *User satisfaction*

Hasil analisis mean aritmatik diperoleh nilai rata-rata *hitung user satisfaction* sebesar 3.32. Berdasarkan ketentuan analisis mean aritmatik maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan

yang tinggi pada variabel *user satisfaction*. Keadaan ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kelima variabel EUCS sudah sesuai harapan.

## 7. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (EUCS) terhadap variabel terikat (*user satisfaction*) maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.

$H_0$  = tidak terdapat kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

$H_a$  = terdapat kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini ( $H_a$ ) diterima, bahwa terdapat kepuasan pemustaka terhadap *website* perpustakaan di Poltekkes Kemenkes Aceh terhadap kelima variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines*. Dengan masing-masing nilai dari setiap variabel mendapat nilai kepuasan tinggi dengan nilai rata-rata di atas 3.01.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang, Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap *Website* Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh, menggunakan *End User Computing Satisfaction* dapat disimpulkan bahwa: terdapat kepuasan pemustaka terhadap *website*. Hal ini terbukti dari persepsi responden atas variabel-variabel yang disajikan di dalam model EUCS dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *content* memiliki nilai kepuasan tinggi bagi pemustaka Poltekkes Kemenkes Aceh, artinya menurut persepsi responden bahwa secara umum menganggap isi informasi situs web perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh sudah memuaskan dengan nilai mean 3.31.
2. Variabel *Accuracy*, memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi bagi pemustaka Poltekkes Kemenkes Aceh, artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap keakuratan informasi situs web perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh sudah memuaskan pemustaka dengan nilai mean 3.33.
3. Variabel *Format*, memiliki nilai kepuasan yang paling banyak berada di taraf tinggi, artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap tampilan situs web perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna. Jadi kesimpulannya, pengguna merasa puas dengan tampilan *website* dengan nilai mean 3.35.

4. Variabel *Ease Of Use*, memiliki nilai kepuasan tinggi bagi pemustaka Poltekkes Kemenkes Aceh, artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap kemudahan menggunakan situs web perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh sudah memuaskan pemustaka dengan nilai mean 3.34.
5. Variabel *Timelines*, memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi bagi pemustaka Poltekkes Kemenkes Aceh, artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap kecepatan waktu penelusuran situs web Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh sudah memuaskan pemustaka dengan nilai mean 3.32.
6. Variabel *User Satisfaction*, dari kelima variabel tersebut, EUCS merupakan variabel bebas dan yang menjadi terikatnya adalah *user satisfaction*. Jawaban responden terhadap pernyataan *user satisfaction* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan nilai mean 3.32.

## **B. Saran**

Penelitian mengenai analisis kepuasan pemustaka terhadap website di Perpustakaan Poltekkes Aceh, hendaknya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan model yang lain sebagai bahan perbandingan dengan metode yang sudah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Pandita, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*”, diakses melalui situs <http://repositori.uin alauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf>
- Arkin, *Efektifitas Website Sebagai Bahan Promosi Perpustakaan*, Banda Aceh: Program Studi Ilmu Perpustakaan, 2014.
- Abdul Kadir, *Pemrograman Web*, Yogyakarta: Andi, 2003
- Ashabul Kahfi, *Analisis Tingkat Kemudahan Penggunaan Website*, Banda Aceh.
- Cici Ismiati, *analisis tingkat kepuasan pengguna online public acces catalog (opac) dengan menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs)*, (skripsi), Uin Suska Riau, diakses melalui <http://repository.uin-suska.ac.id/3549/> diakses pada tanggal 2 maret 2018 jam 21:27
- Devita Kusumawardani , “*Temu Kembali Informasi dengan keyword :Studi deskriptif tentang sistem temu kembali informasi dengan controlled vocabulary pada field judul, subyek, dan pengarang di Perpustakaan Universitas Airlangga.*” *Jurnal ilmu perpustakaan*, vol 2, No. 1 (2013), Diakses melalui situs: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers/jurnal%20Devita%20K.pdf>. Pada tanggal 15 mei 2018
- Dokumentasi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh tahun 2017 , diakses melalui situs <http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/sejarah/> pada tanggal 15 september 2018.
- Dajan Danto, *pengantar metode statistik*, Jakarta : LP3S, 1991
- Elva Rahmah, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan*, di akses melalui <http://journal.unair.ac.id>, 28 februari 2018
- Fransiska Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Husein Umar, *metode riset komunikasi organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Irwan Kustiawan, *pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi assistium menggunakan pendekatan model end user computing satisfaction (EUCS) (Studi Kasus:Assessment Center Indonesia Telkom Indonesia)* ,(skripsi), universitasPasundan,melalui:<http://repository.unpas.ac.id/30219/1/Abstrak.pdf> f, diakses pada tgl 28 mei 2018 jam 00:46 WIB.
- Indonesia.2007. *undang-undang republik indonesia no. 43 tentang perpustakaan.*, Jakarta:Asa mandiri,2007.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “kepuasan”, di akses melalui: <http://bahasa.cs.ui.ac.id/kbbi>, pada tanggal 28 februari 2018
- Mikha aguswidiyanto, *Statistika Terapan Konsep Dan Aplikasi Spss Dalam Penelitian Bidang Pendidikan Psikologi Dan Ilmu Sosial Lainnya*, jakarta: PT elex median komputindo, 2013
- Mahlia, “*pengaruh teknologi opac terhadap kemudahan dan kebermanfaatannya bagi pengguna dalam penelusuran informasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*” Banda Aceh: 2015
- Moehar daniel, *metode penelitian sosial ekonomi* jakarta: bumi aksara, 2001.
- Nisaa Putri Lestari, “*uji recall and precision sistem temu kembali informasi opac perpustakaan its surabaya*” melalui: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-lnd353ccea31full.pdf>. 16 mei 2018
- Perpustakaan Nasional. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Padji M. Sudarmo, *Kamus Istilah Komputer...*, (Bandung: Yrama Widiya, 2006), hal. 492.
- Radin Dewa, *Skripsi Analisis Kepuasan Penggunaan terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan Eucs (End User Computing Satisfaction, (skripsi), Universitas Bina Darma, melalui: <http://if.binadarma.ac.id/sipi/jurnal/Jurnal-.pdf> . 23 januari 2018*
- Rahmat Hidayat, *cara praktis membangun website gratis*, jakarta: PT Gramedia, 2010.
- Rosalina, “*Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End-User Computing Satisfaction*”, skripsi, (Jakarta: Program Studi Sains dan Teknologi, 2017, melalui: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36799/1/ROSALINA-FST.pdf> diakses 2 maret 2018
- Rieka F. Hutam, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol.16-No.1 April 2016, melalui: <http://ijm.telkomuniversity.ac.id/wp-content/uploads/2017/01/ANALISIS-KEPUASAN-PADA-PENGGUNA-SISTEM-....pdf>, diakses pada tanggal 28 mei 2018 jam 1:33
- Rulia Puji Hastanti, *Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan*, *Jurnal Bianglala Informatika* Vol.3.No.2 September 2015, melalui: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article> , pada tanggal 2 juni 2018
- Singgih santoso, *Panduan Lengkap Spss Versi 23*, jakarta: PT elex media komputindo, 2016.

- Senja nilasari, *Jago membuat website cepat dan gratis*, jakarta: Dunia Komputer, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Supranto J, *analisis multivariat: arti dan intepretasi*, jakarta: rineka cipta, 1997
- WS Rahayu, *internet dan sejarah website*, diakses melalui: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22895/Chapter%20II.pdf>. pada tanggal 2 juni 2018 pada jam 15:25 WIB.
- Wynne W.Chin (1997). *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*. Faculty of Management University.of.Calgary, melalui: <https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>. Pada jam 1:49.
- Yuhefizar, *cara mudah & murah membangun & mengelola website*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552922 Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**NOMOR: 525/Un.08/FAH/KP.004/2/2018**  
**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut  
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;  
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;  
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry  
9. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2017 tanggal 7 Desember 2016
- M E M U T U S K A N**
- Pertama : Menunjuk saudara :  
1). Drs. Khatib A. Latief, M.LIS ( Pembimbing Pertama )  
2). Asnawi, M.IP ( Pembimbing kedua )  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
Nama : Evi Sulastri  
Nim : 140503138  
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry  
Judul : Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 19 Februari 2018 M

08 Jumadil Akhir 1439 H

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Syariuddin

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
6. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
7. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-768/Un.08/FAH.I/PP.00.9/08/2018

10 Agustus 2018

Lamp :

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth.

.....  
di-

Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

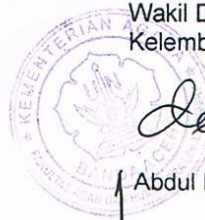
Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:



Nama : Evi Sulastri  
Nim/Prodi : 140503138 / S1-IP  
Alamat : Tungkop

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : "**Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

Wassalam,  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan



  
Abdul Manan 





**KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
POLITEKNIK KESEHATAN ACEH  
UNIT PERPUSTAKAAN TERPADU**

Alamat : Jln. Soekarno-Hatta Kampus Terpadu Poltekkes Kemenkes Aceh 23352  
Phone : 0651 - 46129 E-mail: [PustakaPoltekkes@Gmail.com](mailto:PustakaPoltekkes@Gmail.com)  
Website: <http://digilib-poltekkesaceh.com>



Aceh Besar, 18 Oktober 2018

Nomor : KR.04.01/ 035 /2018  
Lampiran : -  
Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Kepada Yth,  
Pimpinan Fakultas Adab Dan Humaniora  
UIN Ar-Raniry  
Di-

Tempat

Assalamu`alaikum, Wr. Wb

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat dari Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Nomor: B-766/un.08/FAH.L/PP.00.9/08/2018 Tanggal 10 Agustus 2018 tentang izin penelitian, sejak tanggal 29 September s/d 18 Oktober 2018 yang namanya tersebut dibawah ini telah melaksanakan penelitian di Unit Perpustakaan Terpadu Poltekkes Kemenkes Aceh.

Nama : Evi Sulastri  
Nim/ Prodi : 140503138/ S1-IP  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS).

Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Kepala,  
  
Cut Ratna Dewi, S.Sos  
NIP. 196311291986022001





**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP *WEBSITE* PERPUSTAKAAN  
POLTEKKES KEMENKES ACEH MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION*(EUCS)**

Di bawah ini terdapat sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan keadaan sehari-hari yang alami. Mohon untuk membaca tiap-tiap pernyataan dengan baik dan diminta untuk memberikan pendapat mengenai pernyataan tersebut dengan cara memilih salah satu dari empat alternatif jawaban yang tersedia.

**I. Identitas Responden**

- a. Nama Responden : .....
- b. Jurusan : .....
- c. Angkatan : .....

**II. Instrumen Kepuasan Pemustaka**

Pilihlah salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan responden dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang tersedia. Jumlah pernyataan sebanyak 18 pernyataan pada setiap butir terdapat 4 (empat) pilihan jawaban.

Tabel 1. Keterangan Pilihan Jawaban

No	Skala Likerts	Keterangan Skala	Kode
1.	Sanga Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Setuju	S	3
4.	Sangat Setuju	ST	4

Sumber: sukardi (2011:147)

Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

NO	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		STS	TS	S	ST
<b>Content (isi)</b>					
1	Saya merasa puas <i>website</i> dengan link akses <a href="http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/">http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/</a> .				
2	Menurut saya, informasi di situs <i>website</i> ini sudah lengkap.				
3	Menurut saya, informasi yang disajikan dalam <i>website</i> ini mudah saya pahami.				
<b>Accuracy (keakuratan)</b>					
4	Menurut saya, <i>website</i> sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat.				
5	Menurut saya, setiap link yang saya klik menampilkan halaman <i>web</i> yang sesuai.				
6	Menurut saya, tidak ada kesalahan dalam proses penelusuran informasi.				
<b>Format (bentuk)</b>					
7	Menurut saya, format <i>website</i> ini mudah untuk dikenali.				
8	Menurut saya, warna baground <i>website</i> sudah tepat.				
9	Menurut saya, desain tampilan <i>website</i> sangat menarik.				
<b>Ease of usea (kemudahan)</b>					
10	Menurut saya, mengakses <i>website</i> <a href="http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/">http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/category/informasi/</a> . Sangat mudah.				
11	Menurut saya, <i>website</i> memudahkan saya untuk mencari informasi yang saya butuhkan.				
12	Menurut saya, <i>website</i> mudah diakses dimana saja dan kapan saja.				
<b>Timelines ( ketepatan waktu)</b>					
13	Menurut saya, informasi yang saya butuhkan dari <i>website</i> dengan cepat saya peroleh.				
14	Menurut saya, setiap saya membuka <i>website</i> tersebut tepat waktu seperti yang saya inginkan.				
15	Menurut saya, loading <i>website</i> ini sangat cepat.				
<b>User satisfaction (kepuasan pengguna)</b>					
16	Menurut saya, dengan adanya <i>website</i> ini mempermudah pekerjaan saya..				
17	Menurut saya, <i>website</i> Selalu menampilkan informasi terbaru.				
18	Menurut saya, tampilan situs <i>website</i> Memiliki struktur menu yang mudah di pahami				

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Evi Sulastri

Tempat/tgl lahir : Kuning/ 25 April 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status Perkawinan: Belum Kawin

Kebangsaan : Indonesia

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat Asal : Gampong Kota Rikit Gaib, Kecamatan Rikit Gaib, Gayo Lues

Email : Evi96sulastri@gmail.com

Nama Orang Tua:

- a. Ayah : Abu Mukmin
- b. Ibu : Maryani
- c. Pekerjaan : Tani
- d. Alamat : Gampong Kota Rikit Gaib, Kecamatan Rikit Gaib, Kab: Gayo Lues

Riwayat Pendidikan:

- a. SD Negeri Dua Rikit Gaib, tahun lulus 2008
- b. SMP Negeri Satu Rikit Gaib, tahun lulus 2011
- c. SMA Negeri Satu Rikit Gaib, tahun lulus 2014
- d. UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora jurusan S1 Ilmu Perpustakaan, lulus tahun 2019

Penulis

Evi Sulastri