

Pengaruh Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Temu Balik Informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang

Dini Hartini¹, Ardoni²

¹²Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang
e-mail: dinihartini2202@gmail.com ardoniguci@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan (1) Kualitas layanan *Online Public Acces Catalog* (OPAC), (2) Tingkat kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang, (3) Pengaruh kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini mengambil 96 orang responden yang merupakan pengunjung atau pemustaka aktif di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa *google form* kepada seluruh sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menghasilkan nilai rata-rata 3,12 yang berada pada kategori “tinggi”. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) sudah baik selama penggunaannya. Pada variabel Kepuasan pengguna menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,10 yang berada pada kategori “tinggi”. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna atau pemustaka pada layanan OPAC dalam temu balik informasi sudah memuaskan bagi pemustaka. Berdasarkan analisis hasil kuesioner, kualitas layanan OPAC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Hal ini sesuai dengan adanya hasil koefisien korelasi sebesar 0,728 yang tergolong dalam korelasi kuat. Besar pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang berpengaruh sebesar 53,1% sedangkan 46,9% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di ketahui.

Kata kunci: *OPAC, Temu Balik Informasi, Webqual, EUCS*

Abstract

This research aims to (1) The quality of the Online Public Access Catalog (OPAC) service, (2) The level of user satisfaction in information retrieval at the Padang State University Postgraduate Library, (3) The influence of the quality of the Online Public Access Catalog (OPAC) service on user satisfaction in information retrieval at the Padang State University Postgraduate Library. This research is quantitative research with descriptive methods. This research took 96 respondents who were visitors or active users at the Padang State University Postgraduate Library. The sampling technique used in this research was purposive sampling. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to the entire sample. The results of this research show that the service quality variable produces an average value of 3.12 which is in the "high" category. So it can be said that the quality of the Online Public Access Catalog (OPAC) service has been good during its use. The user satisfaction variable produces an average value of 3.10 which is in the "high" category. So it can be said that user or user satisfaction with OPAC services in information retrieval is satisfactory for users. Based on the analysis of questionnaire results, the quality of OPAC services has a significant effect on user satisfaction in information retrieval at the Padang State University Postgraduate Library. This is in accordance with the results of a correlation coefficient of 0.728 which is classified as a strong correlation. The influence of OPAC service quality on user satisfaction in information gathering at the Padang State University Postgraduate Library has an effect of 53.1%, while 46.9% of user satisfaction is influenced by other variables that were not examined.

Keywords : *OPAC, Information Retrieval, Webqual, EUCS*

PENDAHULUAN

Pada era berkembang saat ini kebutuhan akan informasi menjadi prioritas utama bagi semua orang khususnya mahasiswa yang masih menempuh pendidikan. Salah satu sumber untuk mencari dan memperoleh informasi tersebut adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu badan penting dalam dunia pendidikan dalam pengembangan pengetahuan. Menurut Undang-undang Nomor 47 Tahun 2007 Pasal 4 mengenai perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kegemaran membaca, memperluas pemahaman dan pengetahuan pengguna tentang membaca, serta untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat. Perpustakaan berupaya untuk memajukan pengetahuan, keterampilan, dan pengetahuan informasi untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, dan penelitian serta sebagai sarana untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat.

Teknologi yang berkembang pesat saat ini menjadi tantangan bagi perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan harus bisa mengatasi tantangan teknologi tersebut dengan menerapkan sistem otomatisasi agar layanan yang diberikan, baik jasa maupun produk menjadi lebih optimal. Perpustakaan memiliki peran penting dalam

institusi pendidikan karena dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses belajar mengajar. Selain itu, perpustakaan merupakan pusat utama dunia pendidikan, menyediakan berbagai macam informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan dalam memenuhi tugasnya terbagi menjadi beberapa jenis perpustakaan, diantaranya perpustakaan umum yaitu perpustakaan yang dirancang untuk seluruh masyarakat sebagai sarana belajar sepanjang hayat tanpa memandang usia, status sosial, pendidikan, suku, ras maupun agama. Perpustakaan sekolah, yaitu perpustakaan yang menyatu dengan pendidikan dibawah naungan lembaga pendidikan. Perpustakaan khusus, merupakan perpustakaan yang diselenggarakan suatu lembaga yang berfungsi sebagai pusat informasi penunjang aktivitas penelitian atau pengembangan dari instansi penanggungnya. Perpustakaan perguruan tinggi, adalah perpustakaan yang terletak di perguruan tinggi yang berperan untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang memfasilitasi proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Septina et al., 2022).

Perpustakaan sebagai sumber informasi sudah seharusnya mampu memberikan layanan yang terbaik bagi pemustakanya. Layanan perpustakaan yang baik akan menjadi salah satu daya tarik pemustaka untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Salah satu bentuk pelayanan yang baik oleh perpustakaan adalah dengan memberikan kemudahan kepada pemustakanya dalam memenuhi sumber informasi yang dibutuhkannya termasuk dalam penelusuran atau temu balik informasi di perpustakaan. Penelusuran informasi di perpustakaan dapat dilakukan dengan mudah melalui katalog. Katalog merupakan daftar koleksi bahan pustaka (buku, majalah, dan sebagainya) yang memuat deskripsi bibliografis yang mencakup judul, pengarang, edisi, tempat dan tahun terbit yang disusun secara sistematis dan digunakan sebagai alat penelusuran informasi di perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan mengandalkan kemajuan teknologi yang ada, maka perpustakaan sudah seharusnya menerapkan dan memanfaatkan layanan temu balik informasi berbasis TI yang disebut dengan *Online Public Access Catalog* (OPAC) sebagai sarana temu kembali informasi oleh pemustaka dengan cepat dan tepat. OPAC merupakan sistem pencarian online yang memungkinkan pemustaka untuk mencari dan mengakses koleksi perpustakaan, termasuk buku, jurnal, koleksi digital, dan lainnya. Dengan adanya OPAC akan memudahkan pemustaka dalam melakukan proses temu kembali informasi informasi, hemat waktu, biaya, dan tenaga. Ketersediaan katalog *online* ataupun katalog kartu, akan tetapi pemustaka tidak mengetahui manfaat dari yang ada. Pemustaka lebih cenderung mencari koleksi yang mereka butuhkan langsung di rak koleksi (Mawati et al., 2013).

Di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang terdapat layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang berfungsi sebagai alat temu balik informasinya. Melalui layanan OPAC ini, pemustaka akan mengetahui letak atau keberadaan suatu koleksi dengan menggunakan kata kunci judul, nomor klasifikasi, pengarang, subjek, penerbit, dan kata kunci lainnya yang mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Pemustaka akan mengalami kesulitan

dalam mencari informasi yang dibutuhkan apabila pemustaka tidak menerapkan alat bantu telusur OPAC dalam perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal pada tanggal 18 Desember 2023 dengan beberapa pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang, terdapat beberapa permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh pemustaka. *Pertama*, pemustaka lebih sering bertanya kepada pustakawan terkait koleksi yang sedang dibutuhkan. Temuan ini didasarkan pada hasil wawancara kepada pemustaka yang mengatakan bahwa pemustaka lebih sering bertanya kepada pustakawan karena OPAC yang tersedia pada perpustakaan tersebut sering tidak merespon atau eror. *Kedua*, Informasi yang diberikan OPAC juga sering mengalami ketidakcocokan saat melakukan pencarian langsung pada rak buku. Kemudian masih ada beberapa pemustaka yang kurang pandai dalam menjalankan OPAC, karena kurangnya sosialisasi dan panduan pustakawan terkait keberadaan dan kegunaan OPAC. Pemustaka lebih cenderung mencari dan menelusuri langsung di rak koleksi buku yang mereka inginkan. Bahkan tak jarang pemustaka juga sering bertanya kepada pustakawan terkait letak koleksi yang mereka inginkan. Hal ini menjadi permasalahan di lapangan terkait kualitas layanan OPAC di perpustakaan tersebut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Sugiyono (2012) memaparkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian berupa angka-angka yang kemudian diolah dan dianalisis menggunakan rumus statistik. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung atau pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang yang terhitung dari bulan Januari-September tahun 2023 yang berjumlah 2.714 orang. Berdasarkan rumus *Slovin* dan jumlah populasi 2.714 orang diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *sampling purposive*. Adapun kriteria khusus pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pemustaka yang aktif atau pernah melakukan dan memanfaatkan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Variabel kualitas layanan terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Kualitas kepuasan terdiri dari 5 dimensi yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (format), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *timelines* (waktu). teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner dan dokumentasi. Teknik penganalisisan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden dengan cara membagikan langsung kuesioner berupa *google form* kepada pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Kualitas Layanan Online Public Acces Catalog (OPAC)

Variabel kualitas layanan dengan menggunakan metode *Webqual*. Barnes dan Vidgen (2002) menyatakan bahwa *Webqual* merupakan sebuah metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *Webqual* adalah hasil pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan dalam pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 memiliki tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction serve quality*, dan beberapa indikator pernyataan setiap dimensinya. Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat (Rhoni Rodin, 2015).

Berikut hasil analisis dan perolehan data kuesioner pada variabel kualitas layanan.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Skor
A	Usability (Kegunaan)	
1	Saya merasa mudah dalam mengoperasikan layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang	3,22
2	saya merasa layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang sering mengalami error atau <i>down</i>	2,40
3	layanan OPAC memberikan kemudahan bagi saya untuk melakukan temu balik informasi pada Perpustakaan Pascasarjana UNP	3,21
Jumlah		8,83
Rata-Rata		2,94 (Tinggi)
B	Information Quality (Kualitas Informasi)	
1	Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP memberikan informasi yang akurat dengan kebutuhan saya	3,16
2	Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan saya	3,13
3	Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP menyediakan kelengkapan informasi yang dapat dipercaya	3,22
Jumlah		9,51
Skor Rata-rata		3,17 (Tinggi)
C	Interaction Serve Quality (Kualitas Layanan Interaksi)	

1	layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP memiliki repustasi yang baik	3,31
2	staf atau pustakawan selalu memberikan respon yang memuaskan ketika terkendala dalam mengakses OPAC Pascasarjana UNP	3,25
3	staf atau pustakawan selalu membantu apabila sedang kesulitan dalam menggunakan OPAC perpustakaan pascasarjana UNP,	3,22
Jumlah		9,78
Skor Rata-rata		3,26 ((Tinggi))

Berdasarkan tabel variabel kualitas layanan di atas, diketahui bahwa dimensi *usability* (kegunaan) memiliki skor rata-rata 2,94 yang berada pada kategori tinggi, dimensi *information quality* (kualitas informasi) memiliki skor rata-rata 3,17 yang berada pada kategori tinggi, dan dimensi *interaction serve quality* (kualitas layanan interaksi) dengan skor rata-rata 3,26 yang berada pada kategori tinggi. Berdasarkan skor tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan rata-rata memiliki skor tinggi, yang artinya kualitas layanan OPAC pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang berada pada kategori tinggi.

Kepuasan Pemustaka

Variabel kualitas layanan dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Menurut Doll dan Torzadeh yang dikutip oleh Arthur dalam jurnal Dhea Ratna Camilla defenisi *End User Computing Statisfaction* (EUCS) adalah mengevaluasi secara keseluruhan kepuasan para pengguna sistem informasi. EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Pendapat Doll untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dapat dilihat dari lima aspek yaitu, *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (format), *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), *Timelines* (waktu).

Berikut hasil analisis dan perolehan data kuesioner pada variabel kepuasan pemustaka.

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Pemustaka

No	Pernyataan	Skor
A	Content (Isi)	
1	Saya merasa puas dengan layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP karena informasinya yang <i>up to date</i> sesuai dengan kebutuhan.	3,03
2	Saya merasa bahwa informasi yang diberikan layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP sangat relevan dan bermutu	3,20
3	Informasi atau koleksi yang disediakan layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP sangat bermanfaat bagi saya untuk referensi tugas perkuliahan	3,27

Jumlah		9,5
Rata-Rata		3,16 (Tinggi)
B	Accuracy (Keakuratan)	
1	Saya merasa bahwa layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang memberikan informasi yang akurat dan terpercaya	3,15
	Saya merasa bahwa OPAC Pascasarjana memiliki konsistensi informasi yang baik dan sesuai dengan fakta	3,16
	layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP memberikan keberagaman informasi yang dapat memenuhi harapan pemustaka	3,18
Jumlah		9,49
Rata-rata		3,16 (Tinggi)
C	Format	
1	Saya merasa tata letak dan desain OPAC perpustakaan pascasarjana UNP mudah diikuti dan dipahami	3,13
2	saya merasa bahwa format OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP sangat <i>user friendly</i>	3,14
3	Saya merasa bahwa format penulisan pada OPAC Perpustakaan Pascasarjana sangat konsisten	3,08
Jumlah		9,35
Rata-rata		3,11 (Tinggi)
D.	Ease To Use (Kemudahan Penggunaan)	
10.	Saya merasa mudah dan lancar dalam menggunakan layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP	3,16
11.	Proses <i>login</i> atau masuk ke OPAC dapat dilakukan dengan mudah	3,09
12.	Perpustakaan Pascasarjana UNP memberitahu dengan cepat saat terjadi kesalahan	3,23
Jumlah		9,48
Rata-rata		3,16 (Tinggi)
E.	Timeliness	
13.	OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP sering mengalami masalah keterlambatan ketika mengakses	2,58
14.	Informasi dalam OPAC perpustakaan Pascasarjana UNP diperbarui dengan tepat waktu	3,06
15.	Layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana menampilkan hasil pencarian dengan waktu yang sangat cepat	3,19
Jumlah		8,83
Rata-rata		2,94 (Tinggi)

Berdasarkan variabel kepuasan pemustaka di atas, diketahui bahwa dimensi *Content* (isi) memiliki skor rata-rata 3,16 berada pada kategori tinggi, dimensi *accuracy* (akurasi) memiliki skor rata-rata 3,16 yang berada pada kategori tinggi, dimensi *format* dengan skor rata-rata 3,11 dengan kategori tinggi, dimensi *ease to use* (kemudahan penggunaan) dengan skor rata-rata 3,16 yang berada pada kategori tinggi, dan dimensi *Timelines* (ketepatan waktu) dengan skor rata-rata 2,94 dengan kategori tinggi. Berdasarkan skor rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pemustaka memiliki skor rata-rata yang berada pada kategori tinggi.

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.20272308
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.093
	Positive	.084
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.042 ^c

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas di atas, dapat dilihat bahwa 0,042 > 0,005 yang artinya bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Tabel 2. Hasil Output Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	2211.883	17	130.111	7.423	.000
		Linearity	1901.183	1	1901.183	108.458	.000
		Deviation from Linearity	310.701	16	19.419	1.108	.363
	Within Groups		1367.273	78	17.529		

Total	3579.156	95			
-------	----------	----	--	--	--

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai signifikansi *linearity* ialah 0,363 > 0,05 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang linear antara variable X (kualitas layanan) dan variable Y (kepuasan pengguna).

Uji Korelasi

Tabel 2. Hasil Output Uji Korelasi Correlations

		Kualitas Layanan	Kepuasan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan	Pearson Correlation	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel tersebut terlihat hasil *output* uji korelasi pada penelitian ini adalah $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi antara variabel X dan variabel Y. Kemudian pada *hasil Pearson Correlation* sebesar 0,728 berada pada rentang 0,60-0,799 artinya memiliki hubungan yang kuat, karena r_{hitung} dalam analisis ini bernilai positif.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 2. Hasil Output Uji Regresi Linear Sederhana ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1901.183	1	1901.183	106.504	.000 ^p
	Residual	1677.974	94	17.851		
	Total	3579.156	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pada tabel hasil uji regresi linear sederhana di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 106.504 dengan tingkat *Sig.* sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2. Hasil Output Uji Regresi Linear Sederhana Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.531	.526	4.225

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien determinasi yaitu sebesar 0,531 atau 53,1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang sebesar 53,1% sedangkan 46,9% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti.

Pembahasan

Kualitas Layanan Online Public Access Catalog (OPAC)

Berdasarkan data angket atau kuesioner yang telah disebarakan variabel kualitas layanan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) memiliki skor rata-rata sebesar 3,12. Pembahasan mengenai bagaimana kualitas layanan OPAC di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang dapat dilihat dari tiga indikator berdasarkan metode *Webqual* yaitu (a) *Usability* merupakan yang berhubungan dengan rancangan site seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna; (b) *Information quality* (kualitas informasi) yaitu mutu dari konten yang terdapat dalam website dan kepantasan informasi tersebut untuk disajikan kepada pengguna; (c) *Service interaction quality* yaitu kualitas interaksi layanan yang berhubungan dengan kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi website yang baik, serta memudahkan proses komunikasi. Berdasarkan perolehan data dari kuesioner, kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) mempunyai nilai rata-rata yaitu sebesar 3,12. Nilai tersebut berada pada skala interval 2,50-3,25 yang artinya kualitas layanan OPAC berada pada kategori tinggi. Perolehan nilai tersebut didasarkan pada tiga dimensi dengan nilai rata-rata berada pada kategori tinggi juga yaitu *usability* (kegunaan) dengan nilai rata-rata 2,94, *information quality* (kualitas informasi) dengan nilai rata-rata 3,17, *interaction serve quality* (kualitas layanan interaksi) dengan nilai rata-rata 3,26.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pemustaka cukup baik dalam menggunakan OPAC dan cukup puas terhadap kualitas layanan OPAC pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Meski demikian pemustaka juga memberikan beberapa penilaian yang cukup rendah pada pernyataan dari tiap-tiap dimensi kualitas layanan OPAC. Beberapa pemustaka masih sering memberikan keluhan terkait kualitas layanan OPAC Perpustakaan Pascasarjana UNP. Oleh karena itu perpustakaan Pascasarjana lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi kualitas layanan OPAC agar pemustaka lebih sering memanfaatkan layanan OPAC yang tersedia pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Kepuasan Pemustaka

Pembahasan mengenai bagaimana dapat dilihat dari lima indikator berdasarkan metode EUCS yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format*, *Ease To Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Berdasarkan hasil perolehan data kuesioner, variabel kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata total yaitu sebesar 3,10. Nilai tersebut berada pada skala interval 2,50-3,25 yang artinya kepuasan pemustaka berada pada kategori tinggi. Perolehan nilai tersebut didasarkan pada 5 dimensi dengan nilai rata-rata berada pada kategori tinggi yaitu *content* (isi) dengan nilai rata-rata 3,16, *accuracy* (keakuratan) dengan nilai rata-rata 3,16, *format* dengan nilai rata 3,11, *ease to use* (kemudahan penggunaan) dengan nilai rata-rata 3,16, dan *timeliness* (waktu) dengan nilai rata-rata 2,94.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang berada pada kategori tinggi. Namun pada setiap dimensi variabel masih ada beberapa yang pemustaka jawab dengan tidak setuju, yang artinya masih ada beberapa pemustaka kurang puas dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana. Kepuasan pemustaka merupakan kunci utama dalam layanan perpustakaan. Dengan adanya layanan yang baik maka pemustaka akan lebih merasa puas dan lebih sering memanfaatkan layanan yang ada dalam perpustakaan tersebut termasuk layanan OPAC pada Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang.

Pengaruh Kualitas Layanan Online Public Access Catalog dalam Temu Balik Informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang

Berdasarkan perolehan data dan analisis yang dilakukan, kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) memiliki hubungan dengan kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Hal tersebut terbukti dari hasil *Pearson Correlation* atau hasil korelasi *product moment* sebesar 0,728 yang berada pada rentang 0,60-0,799 artinya memiliki hubungan yang kuat. Kemudian hubungan tersebut setelah dianalisis kembali menggunakan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan program SPSS, terlihat dari hasil output pada tabel 40 diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 106,504 dan F_{tabel} ketika $df = 95$ pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 3,941 hal ini menandakan bahwa bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya H_a diterima sementara H_0 ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas layanan OPAC) dengan variabel Y (kepuasan pemustaka).

Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi melalui uji regresi linear sederhana diperoleh hasil sebesar 53,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang yaitu sebesar 53,1% sedangkan 46,9% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Pertama, kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) mempunyai nilai rata-rata yaitu sebesar 3,12. Nilai tersebut berada pada skala interval 2,50-3,25 yang artinya kualitas layanan OPAC berada pada kategori tinggi. Perolehan nilai tersebut didasarkan pada tiga dimensi dengan nilai rata-rata berada pada kategori tinggi juga yaitu *usability* (kegunaan) dengan nilai rata-rata 2,94, *information quality* (kualitas informasi) dengan nilai rata-rata 3,17, *interaction serve quality* (kualitas layanan interaksi) dengan nilai rata-rata 3,26. *Kedua*, kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata total yaitu sebesar 3,10. Nilai tersebut berada pada skala interval 2,50-3,25 yang artinya kepuasan pemustaka berada pada kategori tinggi. Perolehan nilai tersebut didasarkan pada 5 dimensi dengan nilai rata-rata berada pada kategori tinggi yaitu *content* (isi) dengan nilai rata-rata 3,16, *accuracy* (keakuratan) dengan nilai rata-rata 3,16, *format* dengan nilai rata-rata 3,11, *ease to use* (kemudahan penggunaan) dengan nilai rata-rata 3,16, dan *timeliness* (waktu) dengan nilai rata-rata 2,94. Ketiga berdasarkan hasil dari uji regresi linear dinyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antar kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) dengan kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Dengan besar pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang sebesar 53,1% sedangkan 46,9% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. Vidgen, R. (2000). *WebQual: An Exploration of Website Quality*.
- Doll, W. & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Journal MIS Quarterly*, 12, 259-274.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rodin, R dan Nuraidah, S. Analisis Kemampuan Pemustaka Menelusur Informasi Melalui OPAC di Pusat Perpustakaan IAIN Curu. *Almaktabah*, 5(1).
- Sastika, W. (2017) "Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017)." *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora* 2.2 (2018): 69-74
- Seprina, W, Rika, J, M. (2022). Analisis Pemanfaatan Online Public Access Catalog (OPAC) Sebagai Alat Temu Balik Informasi Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 1(2) 58-67.
- Sulistyo-Basuki. (2010). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Edisi 1. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

- Wahyu Supriyanto dan Muhsin Ahmad. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius.
- Wynne W.Chin .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>
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Pranada Media Group.