

Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Andi Nur Fadilah^{1*}, Iskandar², Umar Sulaiman³

^{1,2,3}Pasca Sarjana, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Alamat: Jl. H. M Yasin Limpo No.36, Romangpolong, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan 92113

*Korespondensi penulis: fadilahandinur@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the level of user satisfaction and the impact of a web-based library clearance service application on user satisfaction at the Library of Hasanuddin University, Makassar. A descriptive quantitative method was used with 99 respondents, all of whom were students who had used the application. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using SPSS and Microsoft Excel. The results show that user satisfaction with the application is categorized as "very satisfied," with a satisfaction percentage of 82%. Based on the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, the highest score was found in the content variable (90%), followed by accuracy (85%), format (83%), ease of use (80%), and timeliness (77%). The findings also indicate that the web-based application has a significant impact on user satisfaction. This study recommends the addition of features such as clearance letter extension, notifications, and other relevant tools to meet user needs. The results are expected to serve as a reference for future research and the development of library services based on information technology.*

Keywords: *Library, Free Library Service Application, Website Application, User Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka dan pengaruh aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 99 responden, yaitu mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis menggunakan SPSS dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berada pada kategori "sangat puas" dengan persentase sebesar 82%. Model EUCS mengungkapkan bahwa variabel *content* memperoleh nilai tertinggi sebesar 90%, diikuti oleh *accuracy* 85%, *format* 83%, *ease of use* 80%, dan *timeliness* 77%. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini merekomendasikan penambahan fitur perpanjangan surat, notifikasi, dan fitur lain yang mendukung kebutuhan pemustaka. Temuan ini diharapkan menjadi referensi untuk pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di masa depan.

Kata kunci: Perpustakaan, Aplikasi Layanan Bebas Pustaka, Aplikasi Website, Kepuasan pemustaka

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran dan fungsi sebagai penyedia sumber informasi, terutama bagi mahasiswa. Mahasiswa diharapkan untuk membaca dan mendalami berbagai bahan bacaan yang relevan dengan mata kuliah yang sedang ditempuh, serta mencari sumber informasi ilmiah yang diperlukan dalam bahan penyelesaian kerangka pemikiran dan teori-teori ilmiah dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik, seperti penyusunan skripsi, tesis dan disertasi. Dengan demikian, perpustakaan perguruan tinggi menjadi pusat pengetahuan dan sumber referensi untuk meningkatkan pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan akademik.

Dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna, perpustakaan perguruan tinggi dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efisien. Teknologi informasi berperan dalam pengolahan data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Penerapan teknologi di perpustakaan bertujuan untuk mempermudah akses informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, menghemat waktu, dan meningkatkan kinerja pelayanan di perpustakaan.

Perpustakaan harus mengikuti perkembangan teknologi untuk tetap relevan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di era digital. Selain itu penerapan layanan teknologi informasi di perpustakaan juga sangat membantu untuk menarik minat kunjungan pemustaka dan pemustaka dapat puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan, karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi tingkat kunjungan dan penggunaan layanan perpustakaan.

Saat ini, layanan perpustakaan tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi sudah dapat dilakukan secara tidak langsung dengan memanfaatkan perkembangan teknologi berbasis *web*. *Website* merupakan sebuah media untuk menyampaikan informasi secara cepat dan *up-to-date*. Menurut Yuhfizar dalam Mohammad Alviano, dkk., menjelaskan bahwa *website* merupakan metode untuk menampilkan berbagai informasi di internet baik dalam bentuk gambar, video, teks, suara, maupun interaktif yang menghubungkan link dari dokumen satu dengan dokumen lainnya yang dapat diakses melalui browser (Alviano et al., 2023).

Dalam konteks perkembangan teknologi informasi yang pesat, salah satu inovasi yang telah diterapkan adalah penyediaan layanan bebas pustaka secara online. Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah mengambil langkah maju dengan meluncurkan aplikasi e-PERPUS, yang dirancang khusus untuk memudahkan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan administrasi.

Layanan bebas Pustaka ini merupakan salah satu layanan yang sangat penting khususnya untuk mahasiswa akhir karena surat keterangan bebas Perpustakaan atau bebas pinjaman merupakan salah satu persyaratan penting dalam melakukan ujian ataupun pendaftaran wisuda. Layanan bebas pustaka berbasis *web* sehingga bisa dilakukan secara *Online* merupakan suatu layanan yang diberikan kepada anggota perpustakaan untuk mengurus surat keterangan bebas pinjam buku atau bersih pinjaman bahwa yang bersangkutan tidak memiliki pinjaman (Ajir et al., 2022). Beberapa Perpustakaan yang telah menyediakan layanan

bebas pustaka *Online* yaitu Perpustakaan STIKES Hang Tuah Pekanbaru, Perpustakaan STIMIK AMIK Riau, dan Perpustakaan PCR.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web terhadap kepuasan pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka.

2. KAJIAN TEORITIS

Aplikasi Layanan

Menurut Roni Habibi dan Riki Karnovi aplikasi merupakan program siap pakai yang dirancang untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dengan menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi pada sebuah komputerisasi atau *smartphone* yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut (Habibi & Karnovia, 2020). Sementara itu, layanan menurut Kotler dan Armstrong dalam Fitria Halim, dkk., merupakan produk yang terdiri dari berbagai aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang disediakan untuk dijual, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan apa pun (Fitria Halim, 2021).

Jadi, aplikasi dan layanan memiliki hubungan yang sangat erat karena aplikasi berfungsi sebagai *platform* atau alat yang dapat mendukung terlaksananya proses pelayanan. Dengan adanya aplikasi, memungkinkan perusahaan atau lembaga dalam memberikan layanan yang dapat disalurkan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna tanpa terikat pada batasan fisik.

Bebas Pustaka

Bebas Pustaka Menurut Eric Elfonsius, dkk. adalah layanan pembuatan surat terkait bukti bebas pinjaman buku yang ada (Alfonsius et al., 2020). Sedangkan menurut Riska Nadia layanan bebas pustaka merupakan layanan yang membantu mahasiswa untuk menginformasikan bahwa mahasiswa tersebut bebas dari pinjaman bahan koleksi yang ada di perpustakaan dalam bentuk surat (Nadia, 2024). Bebas Pustaka atau biasa disebut juga dengan bebas pinjam adalah salah satu kegiatan yang ada pada pelayanan sirkulasi, yang memberi keterangan sebagai bukti tidak lagi mempunyai pinjaman di perpustakaan yang berfungsi juga sebagai suatu pencegahan kemungkinan kehilangan bahan pustaka.

Website

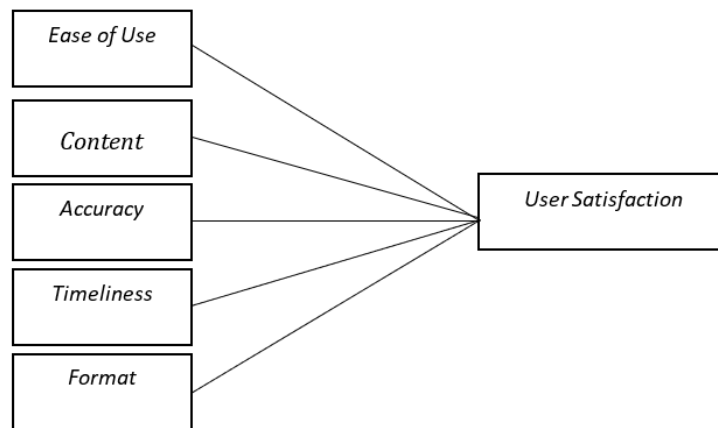
Secara umum, *Website (web)* merupakan salah satu fasilitas internet yang memuat halaman-halaman yang dapat diakses secara online. *Website* awalnya merupakan suatu layanan informasi yang menggunakan konsep hyperlink yang memudahkan pengguna internet dalam melakukan penelusuran informasi di internet. *Website (web)* sering disebut dengan *World Wide Web* dan disingkat menjadi *www* merupakan kumpulan sistem pengiriman dokumen yang tersebar merupakan sebuah media yang memiliki banyak halaman yang saling terhubung (*hyperlink*) yang berfungsi untuk memberikan informasi baik berupa teks, gambar, video maupun penggabungan dari semuanya. Selain itu, *Website* dapat dijelaskan sebagai kumpulan halaman dalam satu Alamat domain yang memuat tentang berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet melalui sebuah mesin pencari.

Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Menurut Tse dan Wilton dalam Fatmawati yang dikutip oleh Bambang Purwanggono mengatakan bahwa kepuasan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan pemakainya (Purwanggono, 2017). Selanjutnya pengertian pemustaka menurut Wiji Suwarno adalah pengguna atau pemakai fasilitas yang telah disediakan perpustakaan baik koleksi maupun fasilitas lainnya. Dengan demikian, kepuasan pemustaka mengacu pada penilaian pengguna terhadap pemenuhan kebutuhan mereka sesuai dengan harapan, baik dalam hal fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut.

End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah Model evaluasi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari setiap pengguna sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan (Kamal et al., 2020). Oleh karena itu, pada penelitian ini menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel yaitu konten, akurasi, kegunaan, format, dan ketepatan waktu, seperti yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Model Evaluasi EUCS

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan ini berperan sebagai pusat sumber belajar yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan di perguruan tinggi. Adapun definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo Basuki adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, yang memiliki tujuan utama yaitu membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya (Basuki, 1994).

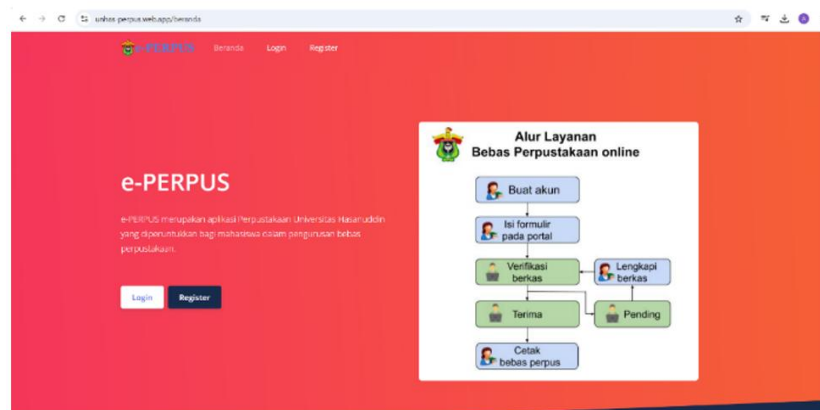
3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa akhir di Universitas Hasanuddin Makassar dengan total populasi dalam penelitian ini adalah 17.753. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sampel yang dipilih adalah mahasiswa tingkat akhir dengan pertimbangan bahwa mereka telah menggunakan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Dalam penelitian ini, total sampel yang didapatkan sebanyak 99 responden dengan menggunakan rumus *slovin* dengan taraf kesalahan 0,1 atau 10%. Adapun metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode observasi, dan kuesioner atau angket. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar, Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar menghadirkan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web atau e-PERPUS saat masa pandemi *Covid-19* untuk mencegah terjadinya “kerumunan”, selain itu dapat memudahkan mahasiswa khususnya yang berdomisili jauh dari kampus sehingga mahasiswa dapat mengefisiensi waktu. Mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar harus memperhatikan syarat untuk mendapatkan surat keterangan bebas pustaka adalah melampirkan kartu mahasiswa atau kartu anggota perpustakaan sebagai tanda keanggotaan, dan melampirkan surat pengantar bebas pustaka dari ruang baca (*reading room*) fakultas. Layanan bebas Pustaka berbasis web dapat diakses di alamat <https://unhas-perpus.web.app/beranda>. Adapun fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar seperti fitur beranda, register, login, dashboard user, dan formulir.



Gambar 2. Layanan bebas Pustaka berbasis web

1. Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Peneliti melakukan perhitungan tingkat persentase kepuasan pemustaka terhadap Aplikasi layanan bebas pustaka Berbasis, yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Persentase Kepuasan Pemustaka Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web

No.	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat setuju	4	1021	46,9%
2	Setuju	3	858	39,4%
3	Tidak Setuju	2	291	13,4%
4	Sangat Tidak Setuju	1	7	0,3%
Jumlah			2177	100%

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel)

Dari Tabel di atas hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 47%, responden menjawab setuju 39%, responden menjawab tidak setuju 13%, responden menjawab sangat tidak setuju 0%.

Setelah mendapatkan hasil tingkat persentase kepuasan pemustaka akhir keseluruhan berdasarkan kelompok responden, peneliti kembali mengkalkulasikan data dengan menggunakan pengukuran skala likert dengan rentang nilai (4,3,2,1). Kemudian, dilakukan analisis data dengan melihat rata-rata dari setiap jawaban item responden. Namun, sebelum menghitung rata-rata, peneliti terlebih dahulu menentukan interval jawaban setiap item, dengan menggunakan persamaan rumus statistika. Dapat dilihat Tabel berikut:

Tabel 2. Kategori Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Rentang Nilai

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1 – 1,75	1	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,51	2	Tidak Puas
2,52 -3,27	3	Puas
3,26 - 4	4	Sangat Puas

Adapun hasil perhitungan tingkat persentase kepuasan pengguna aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Perhitungan Kepuasan Pemustaka terhadap Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

No.	Variabel	Hasil Perhitungan Data	Skala Interval	Skala Likert	Hasil Keseluruhan
1	<i>Ease Of Use</i> (X1)	3,20	3	3 (Puas)	4 (Sangat Puas)
2	<i>Content</i> (X2)	3,63	4	4 (Sangat Puas)	
3	<i>Accuracy</i> (X3)	3,43	4	4 (Sangat Puas)	
4	<i>Timeliness</i> (X4)	3,10	3	3 (Puas)	
5	<i>Format</i> (X5)	3,34	4	4 (Sangat Puas)	
6	Kepuasan Pemustaka (Y)	3,27	4	4 (Sangat Puas)	

(Sumber: Data diolah dengan MS Excel)

Berdasarkan pada Tabel di atas, hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web menunjukkan bahwa berdasarkan variabel kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,27 yang dikategorikan sebagai “sangat puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pemustaka merasa puas dengan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web. Adapun hasil tingkat kepuasan berdasarkan variabel EUCS adalah sebagai berikut :

- a. Variabel *content* (isi) menjadi variabel dengan skor tertinggi yaitu 90%, yang membuktikan bahwa pemustaka merasa informasi yang disediakan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar, telah relevan, lengkap, dan mendukung kebutuhan akademik.
- b. Variabel *accuracy* (keakuratan) berada di posisi kedua dengan skor 85%, memberikan hasil bahwa pemustaka percaya terhadap keakuratan data yang dihasilkan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web, salah satunya karena faktor output yang dihasilkan sesuai dengan yang diperintahkan.
- c. Variabel *format* (tampilan) memperoleh skor 83% karena desain yang terstruktur dan warna yang menarik, tampilan menu yang jelas, dan tampilan aplikasi yang optimal di berbagai perangkat.
- d. Variabel *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) mencapai skor 80%, dengan mayoritas pemustaka setuju bahwa aplikasi mudah diakses dari mana saja karena dapat diakses 24 jam/7 hari oleh mahasiswa, dan memiliki antarmuka intuitif. Namun, masih diperlukan perbaikan karena masih ada beberapa responden yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir, pengunggahan dan download berkas, hal ini sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya bahwa masih banyak pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan untuk membuat surat keterangan bebas pustaka karena tidak bisa melakukan kegiatan pengunggahan berkas yang diinput.
- e. Variabel *Timeliness* (ketetapan waktu) mendapatkan skor terendah dengan 77%, beberapa responden mengeluhkan lambatnya proses verifikasi surat, salah satu hal keterlambatan karena memasuki periode terakhir pendaftaran wisuda, selain itu pemustaka tidak mendapatkan pemberitahuan saat surat bebas pustaka siap diunduh, sehingga harus mengecek status secara manual, hal ini disebabkan oleh tidak adanya notifikasi kepada pemustaka sehingga pemustaka tidak mengetahui bahwa data persetujuan pembuatan surat bebas pustaka yang telah diinput ke dalam website telah diverifikasi.

Secara keseluruhan, aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar, telah berhasil dalam meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat Universitas Hasanuddin Makassar sebagai institusi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun, perlu dilakukan penyempurnaan pada beberapa aspek seperti peningkatan antarmuka pengguna dan membuatnya lebih intuitif, serta penambahan fitur yang lebih komprehensif untuk memenuhi beragam kebutuhan pengguna. Peningkatan

tersebut tentunya diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi para pengguna aplikasi berikutnya.

Hasil Penelitian Pengaruh Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Dapat dilihat dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan sebelumnya, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658 yang berarti bahwa 65,8% variasi dalam kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang diteliti yaitu *ease of use*, *content*, *accuracy*, *timeliness*, dan *format*. Adapun pengaruh sisanya yaitu sebesar 34,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar secara keseluruhan berada pada kategori “Sangat Puas”. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web telah berhasil memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik. Hasil tingkat kepuasan yang tinggi ini dapat dilihat dari analisis terhadap lima variabel yang diukur dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *Ease of Use*, *Content*, *Accuracy*, *format*, dan *timeliness*.

Berdasarkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap *ease of use* (kemudahan penggunaan) aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dinilai cukup baik dengan persentase kepuasan sebesar 80% yang termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dari 99 responden, skor total yang dicapai adalah 1.584 dengan skor ideal sebesar 1.980. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web mudah diakses dari mana saja dan kapan saja, hal ini menunjukkan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web telah memenuhi salah satu kriteria penting dalam layanan digital, yaitu aksesibilitas.

Aksesibilitas yang baik memungkinkan pemustaka untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan tanpa terikat oleh waktu dan tempat, sehingga memudahkan pemustaka. Selain itu, menu di dalam aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dinilai mudah digunakan, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pemustaka yang tinggi.

Pemustaka tidak merasa kesulitan saat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi, menunjukkan bahwa aplikasi telah dirancang dengan baik untuk memberikan layanan yang baik kepada pemustaka.

Proses pengisian formulir juga dianggap mudah dipahami dan diisi oleh pemustaka, tentunya menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena dengan proses pengisian formulir yang sederhana dan intuitif mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang mungkin dialami oleh pemustaka. Selain itu, kemudahan dalam mengunggah berkas dan mengunduh (*download*) surat keterangan bebas pustaka yang mudah tentunya menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan.

Jadi, secara keseluruhan aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan dalam akses, tetapi juga dalam proses administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan surat keterangan bebas pustaka. Dengan demikian, aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah berhasil dalam memenuhi kepuasan pemustaka dalam hal kemudahan penggunaan.

Kemudian, Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan variabel *content* (isi) aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dinilai sangat baik dengan persentase kepuasan sebesar 90% yang termasuk kedalam kategori sangat puas. Dari 99 responden, skor total yang dicapai adalah 1.434 dengan skor ideal sebesar 1.580. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web menyediakan informasi yang relevan, lengkap, dan tentunya bermanfaat bagi keperluan akademik khususnya mahasiswa Universitas Hasanuddin Makassar.

Informasi yang bermanfaat bagi keperluan akademik menjadi salah satu faktor utama yang mendukung tingkat kepuasan pemustaka. Karena, aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dirancang untuk membantu pemustaka dalam proses administrasi, sehingga pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diperlukan tanpa mengalami kesulitan. Adapun salah satu aspek yang menarik adalah harapan pengguna untuk penambahan fitur perpanjangan surat keterangan bebas pustaka, mengingat masa berlaku surat keterangan bebas pustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar adalah 3 bulan.

Penambahan fitur perpanjangan, memungkinkan pemustaka tidak perlu melakukan proses yang berulang untuk mendapatkan surat keterangan bebas pustaka, sehingga menghemat waktu dan usaha mereka. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa isi informasi dari aplikasi website sudah sesuai dengan harapan pemustaka.

Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan) aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dinilai sangat baik dengan persentase kepuasan sebesar

85% yang termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dari 99 responden, skor total yang dicapai adalah 1.021 dengan skor ideal sebesar 1188.

Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web ditinjau dari keakuratan hasil informasi. Hal ini menjadi bukti bahwa informasi yang dihasilkan oleh aplikasi dapat diandalkan dan dipercaya. Hal ini, merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, karena informasi yang akurat dan tepat sangat membantu proses akademik yang dilakukan oleh mahasiswa. Selain itu, aplikasi juga menampilkan input dan output yang sesuai dengan yang diperintahkan. Dengan demikian, secara keseluruhan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah berhasil dalam memenuhi harapan dan kepuasan pemustaka dalam hal keakuratan informasi.

Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan variabel *timeliness* (waktu) aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dinilai sangat baik dengan persentase kepuasan sebesar 77% yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari 99 responden, skor total yang dicapai adalah 921 dengan skor ideal sebesar 1188. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kecepatan respon aplikasi dalam memberikan layanan.

Kecepatan respon aplikasi sangat penting dalam konteks layanan di perpustakaan, karena pemustaka sering kali membutuhkan informasi dan surat keterangan bebas pustaka dengan segera. Jadi, dengan adanya aplikasi yang mampu memberikan respon cepat, pemustaka dapat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Namun, walaupun responden merasa puas, masih ada beberapa responden yang mengalami ketidakpuasan terkait kecepatan respon. Hal ini, menunjukkan bahwa perlu memperhatikan umpan balik dari pemustaka dan melakukan perbaikan yang diperlukan, seperti memberikan sistem notifikasi untuk memberi tahu pemustaka tentang status permohonan mereka. Tetapi, secara keseluruhan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah berhasil dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien.

Terakhir, tingkat kepuasan pemustaka terhadap variabel *format* (tampilan) aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dinilai sangat baik dengan persentase kepuasan sebesar 83% yang termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dari 99 responden, skor total yang dicapai adalah 991 dengan skor ideal sebesar 1188.

Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan tampilan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dan struktur menu yang teratur. Selain itu, aplikasi layanan bebas

pustaka memiliki komposisi warna yang baik, dan tampilan yang menarik. Tentunya, tampilan aplikasi yang teratur, komposisi warna yang baik berperan penting dalam menciptakan kesan positif dan nyaman bagi pengguna memberikan pengaruh kepada tingkat kepuasan pemustaka, karena tampilan web yang menarik tentu akan membuat pengguna menikmati dalam menggunakan web. Adapun keadaan ini menunjukkan bahwa bentuk tampilan dari aplikasi layanan bebas Pustaka berbasis web sudah sesuai dengan seperti yang diharapkan pemustaka.

Jadi, secara keseluruhan hasil tingkat kepuasan pemustaka terhadap kepuasan pemustaka ditemukan bahwa pemustaka merasa puas dengan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar telah berhasil memenuhi kebutuhan pemustaka dalam hal memudahkan akses, kualitas konten, keakuratan informasi, kecepatan dan desain antarmuka serta memberikan pengalaman yang positif dalam mengakses layanan perpustakaan.

Pengaruh Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi Layanan Bebas Pustaka Berbasis Web

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh yaitu sebesar 0,658 yang berarti variabel aplikasi layanan bebas Pustaka berbasis Web dengan menggunakan model EUCS (*Use, Content, Timeliness, Accuracy*) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 65,8%, sedangkan sisanya 34,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Hasil analisis menunjukkan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dengan nilai p-value yang diperoleh kurang dari 0.05. Hal ini menjadikan bahwa aplikasi layanan bebas pustaka yang diuji menggunakan model EUCS secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pemustaka.

Variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) berpengaruh positif sebesar 0,308, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi sangat berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Kemudian aplikasi yang memiliki antarmuka yang intuitif dan navigasi yang jelas memungkinkan pemustaka untuk mengakses layanan lebih cepat dan efisien.

Variabel *content* (isi) berpengaruh positif sebesar 0,095 menunjukkan bahwa *content* yang disediakan aplikasi layanan bebas pustaka sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Karena isi yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan akademik pemustaka akan meningkatkan nilai aplikasi di mata pengguna. Sebagian besar responden

menyatakan sangat puas apabila informasi yang mereka butuhkan dapat didapatkan dengan mudah menggunakan aplikasi.

Variabel *accuracy* (keakuratan) berpengaruh positif sebesar 0,390, menunjukkan pengaruh positif pada variabel ini, dan menegaskan pentingnya keakuratan informasi. Pemustaka mengandalkan aplikasi untuk menghasilkan data yang tepat dan dapat dipercaya, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Variabel *timeliness* (waktu) berpengaruh positif sebesar 0,099, menunjukkan bahwa kecepatan dalam merespon permintaan pemustaka berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Aplikasi yang dapat memberikan hasil dengan cepat dan mempunyai notifikasi pemberitahuan terhadap status permohonan tentu akan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Variabel *format* (Tampilan) berpengaruh positif sebesar 0,140, menunjukkan bahwa tampilan desain yang menarik dan terstruktur dengan baik berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Responden merasa bahwa desain aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar membuat mereka nyaman saat menggunakannya

Dari hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa di antara 5 variabel *end user computing satisfaction* (EUCS) yaitu *ease of use*, *content*, *accuracy*, *timeliness* dan *format*. Variabel *accuracy* dengan koefisien sebesar 0,390 menjadi salah satu faktor yang lebih besar berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Jadi, seluruh variabel menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka, menandakan bahwa peningkatan pada variabel-variabel ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pemustaka yang menggunakan aplikasi layanan bebas Pustaka berbasis web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.

Kemudian, hasil uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima memperkuat adanya pengaruh signifikan antara aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini menegaskan bahwa pengembangan dan peningkatan aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web sangat penting untuk terus meningkatkan kepuasan pemustaka.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian tentang aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar, diperoleh beberapa kesimpulan. Pertama, tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web dikategorikan “sangat puas”. Rata-rata persentase kepuasan terhadap seluruh variabel yang diukur menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction) menunjukkan hasil

positif. Variabel *content* (isi) mencatat tingkat kepuasan tertinggi sebesar 90%, disusul oleh *accuracy* (keakuratan) sebesar 85%, *ease of use* (kemudahan penggunaan) sebesar 80%, *format* sebesar 83%, dan *timeliness* (ketepatan waktu) sebesar 77%. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi tersebut telah berhasil memenuhi kebutuhan informasi akademik pemustaka dengan baik, meskipun aspek *timeliness* masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pemustaka mencapai rata-rata 82%, yang termasuk dalam kategori “sangat puas”. Capaian ini menunjukkan bahwa aplikasi layanan bebas pustaka berbasis web di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar dapat dijadikan model bagi pengembangan sistem informasi perpustakaan di perguruan tinggi lainnya.

Kedua, aplikasi ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658, yang berarti bahwa 65,8% variasi dalam kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang diteliti, yaitu *ease of use*, *content*, *accuracy*, *timeliness*, dan *format*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan penting bagi perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar untuk terus mempertahankan dan meningkatkan layanan demi memenuhi kebutuhan pemustaka secara optimal. Selain itu, hasil ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perpustakaan perguruan tinggi lain dalam mengembangkan sistem informasi berbasis web yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pemustaka secara menyeluruh.

DAFTAR REFERENSI

- Ajir, A., Dilla, N., & Yulia, R. (2022). Studi terhadap peran dan strategi layanan perpustakaan perguruan tinggi swasta di Pekanbaru pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Gema Pustakawan*, 10(1), 8. <https://jgp.ejournal.unri.ac.id/index.php/jgp/article/view/35/20>
- Alfonsius, E., Lestari, R., & Sahat, M. (2023). Sistem informasi layanan surat bebas pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah berbasis website. *Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science*, 1(2), 66. <https://ejournal.techcart-press.com/index.php/itsecs/article/view/32/29>
- Alviano, M., Rachman, A., & Hidayat, D. (2023). Perancangan aplikasi penjualan berbasis web pada perusahaan dagang Dendis Production menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Informatika dan Komputer (JIK)*, 14(1), 38. <https://journal.unmaha.ac.id/index.php/jik/article/download/225/191>
- Basuki, S. (1994). *Periodisasi perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fitria Halim, Yuliana, R., & Siregar, D. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Habibi, R., & Karnovia, R. (2020). *Tutorial membuat aplikasi monitoring terhadap job desk operational human capital*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.

- Kamal, M. R., Rahmad, A., & Siregar, R. (2020). Penerapan metode End-User Computing Satisfaction untuk analisis kepuasan pengguna e-learning. *IC-Tech: Majalah Ilmiah*, 15(1), 9. <https://ejournal.stmik-wp.ac.id/index.php/icttech/article/view/84/67>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019a). *Al-Qur'an dan terjemahannya: Edisi penyempurnaan* (hlm. 346). Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Badan Litbang dan Diklat.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019b). *Al-Qur'an dan terjemahannya: Edisi penyempurnaan* (hlm. 447). Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Badan Litbang dan Diklat.
- Nadia, R. (2024). Transformasi sistem pelayanan bebas pustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Bengkulu. *Paradigm: Journal of Multidisciplinary Research and Innovation*, 2(2), 100. <https://doi.org/10.62668/paradigm.v2i02.1161>
- Sigiro, N., Purwanggono, B., & Pujotomo, D. (2017). Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Diponegoro untuk menjamin kepuasan pemustaka dengan standar nasional perpustakaan. *Industrial Engineering Online Journal*, 6(2), 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/16482>
- Supriyanto, T., & Suryono, R. R. (2019). Pengembangan sistem informasi perpustakaan berbasis web untuk peningkatan pelayanan pemustaka. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 7(3), 451–458. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.7.3.2019.451-458>
- Suwarno, W. (2011). *Perpustakaan & buku: Wacana penulisan & penerbitan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wicaksono, H., & Santoso, R. B. (2021). Kepuasan pengguna layanan e-library berbasis sistem digital di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Pustaka Ilmu*, 8(2), 112–119. <https://jurnal.unipustaka.ac.id/index.php/jpi/article/view/384>
- Yuliana, A., & Prasetyo, R. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan digital di perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 27–35. <https://doi.org/10.15294/jipi.v9i1.32545>