

## Evaluation of User Satisfaction on the OPAC at Universitas Sumatera Utara Library Using the EUCS Method

Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap OPAC di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Menggunakan Metode EUCS

Shifwah Suhaila<sup>1\*</sup>; Hasrina Arum Maulida<sup>1</sup>; Auly Fitri Fadilah Br Munthe<sup>1</sup>; Rahma Anisa<sup>1</sup>; Septa<sup>1</sup>; Erikson Saragih<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sumatera Utara

\*Corresponding author. Email: [suhaylapolem@gmail.com](mailto:suhaylapolem@gmail.com)

---

### ABSTRACT

*The Online Public Access Catalog (OPAC) is an essential information retrieval system that supports the information needs of academic communities in university libraries. The effectiveness of OPAC implementation can be assessed through the level of user satisfaction with the system. This study aims to evaluate user satisfaction with the OPAC at the Universitas Sumatera Utara Library using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research employed a quantitative approach with a descriptive method. Data were collected through a five-point Likert scale questionnaire distributed to 83 active students of Universitas Sumatera Utara who had previously used the OPAC. The research instrument has passed validity and reliability testing, and all questionnaire items were confirmed to be valid and reliable. Data analysis was conducted by calculating mean scores to describe user satisfaction levels for each EUCS dimension. The results indicate that overall user satisfaction with the OPAC ranges from satisfied to very satisfied. The format and ease of use dimensions achieved the highest satisfaction scores, indicating that the OPAC interface design and system usability have met user expectations. Meanwhile, the accuracy dimension recorded the lowest satisfaction score, although it remained within the satisfied category. These findings suggest that the OPAC at the Universitas Sumatera Utara Library has generally functioned effectively as an information retrieval tool; however, improvements are still needed, particularly in terms of data accuracy and the timely updating of collection information. The findings of this study are expected to serve as a reference for library management in enhancing the quality of OPAC services.*

**Keywords:** EUCS; Information Retrieval; Library Systems; OPAC; User Satisfaction

---

### ABSTRAK

Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan sistem temu kembali informasi yang berperan penting dalam mendukung kebutuhan informasi sivitas akademika di perpustakaan perguruan tinggi. Tingkat keberhasilan OPAC dapat dilihat dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap OPAC di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima poin yang disebarkan kepada 83 mahasiswa aktif Universitas Sumatera Utara yang pernah menggunakan OPAC. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dan seluruh item pernyataan dinyatakan valid serta reliabel. Data dianalisis menggunakan perhitungan

nilai rata-rata untuk menggambarkan tingkat kepuasan pada setiap dimensi EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas hingga sangat puas terhadap layanan OPAC. Dimensi format dan ease of use memperoleh nilai kepuasan tertinggi, yang menunjukkan bahwa tampilan antarmuka serta kemudahan penggunaan OPAC telah memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, dimensi accuracy memperoleh nilai kepuasan paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa OPAC Perpustakaan Universitas Sumatera Utara telah berfungsi dengan baik sebagai sarana temu kembali informasi, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek keakuratan dan pembaruan data koleksi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan OPAC.

**Kata Kunci:** EUCS; Sistem Informasi; Perpustakaan, OPAC, Kepuasan Pengguna



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

## Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan akademik melalui penyediaan akses informasi yang cepat, akurat, dan relevan bagi sivitas akademika. Dalam era transformasi digital, keberadaan layanan informasi berbasis teknologi telah menjadi kebutuhan mendasar untuk menunjang efisiensi pencarian sumber pustaka. Salah satu bentuk layanan digital yang paling umum digunakan adalah Online Public Access Catalog (OPAC), yang berfungsi sebagai sarana temu kembali informasi koleksi perpustakaan secara online. Menurut Elsadantia (2023), OPAC memudahkan pengguna dalam temu balik koleksi secara daring dengan lebih cepat dan akurat, sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan di era digital. OPAC memberikan dampak positif bagi pengguna karena membantu mempermudah proses pencarian koleksi dengan lebih cepat, efisien, serta meminimalkan terjadinya kesalahan (Rahayu & Sayekti, 2023).

Keberhasilan implementasi OPAC di perpustakaan perguruan tinggi ditentukan oleh sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem tersebut. Menurut Asnawi (2023), kepuasan pengguna merupakan indikator penting dari efektivitas dan penerimaan sistem informasi. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kualitas informasi, kualitas sistem, dan kemudahan penggunaan. Oleh sebab itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana sistem OPAC mampu berfungsi dengan efektif.

Penelitian ini menggunakan salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi yaitu model End-User Computing Satisfaction (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berbasis komputer melalui lima dimensi utama seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Kelima dimensi tersebut diyakini dapat menggambarkan persepsi pengguna secara komprehensif terhadap kualitas sistem informasi. EUCS relevan digunakan pada berbagai konteks digital, termasuk sistem akademik, karena dapat menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap informasi yang disediakan sistem (Amin et al., 2024). Content menilai kesesuaian dan kelengkapan informasi, accuracy mengukur ketelitian dan keakuratan data, format menekankan kualitas tampilan dan antarmuka, ease of use menilai kemudahan penggunaan, dan timeliness mengevaluasi kecepatan respons serta pembaruan informasi (Saputri & Alvin, 2020). Kelima dimensi ini bersama-sama membentuk kerangka komprehensif untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi seperti OPAC. Dengan demikian, teori EUCS menjadi landasan konseptual utama dalam penelitian ini untuk memahami pengalaman pengguna OPAC di perpustakaan perguruan tinggi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan penerapan EUCS di berbagai bidang sistem informasi. Dimensi content menilai sejauh mana isi sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna serta menyediakan informasi yang relevan dan mutakhir. Sementara itu, dimensi accuracy berkaitan dengan ketepatan data dan rendahnya tingkat kesalahan dalam proses pengolahan informasi (Setyoningrum, 2020). Dimensi format mencakup aspek tampilan antarmuka, keteraturan tata letak, serta estetika sistem. Selain itu, aspek kemudahan penggunaan (ease of use) menilai seberapa mudah pengguna berinteraksi

dengan sistem, sedangkan dimensi timeliness mengevaluasi kecepatan sistem dalam memberikan respon kepada pengguna (Irumas & Utamajaya, 2022).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan model EUCS pada sistem perpustakaan digital memberikan hasil yang bervariasi. Studi yang dilakukan oleh Rasyid dan Kinantaka (2024) pada Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara menunjukkan tingkat kepuasan pengguna OPAC yang tinggi pada semua dimensi EUCS. Namun, penelitian tersebut hanya melibatkan responden dari satu program studi dengan karakteristik pengguna yang homogen sehingga temuan tersebut belum dapat digeneralisasikan untuk konteks institusi pendidikan besar yang memiliki populasi pengguna lebih beragam. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) terkait implementasi EUCS pada lingkungan perguruan tinggi besar dengan karakteristik pengguna yang heterogen.

Penelitian lain juga menunjukkan variasi hasil terkait dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pengguna. Suwanti et al. (2022), menemukan bahwa ease of use dan timeliness merupakan faktor yang paling signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem perpustakaan digital. Sementara itu, Putri et al. (2021) melaporkan bahwa meskipun variabel content memperoleh skor tinggi, dimensi accuracy masih berada pada kategori sedang akibat permasalahan metadata katalog yang kurang akurat. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Yulianti dan Widayanti (2024), yang menunjukkan bahwa kecepatan akses serta ketepatan waktu pembaruan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

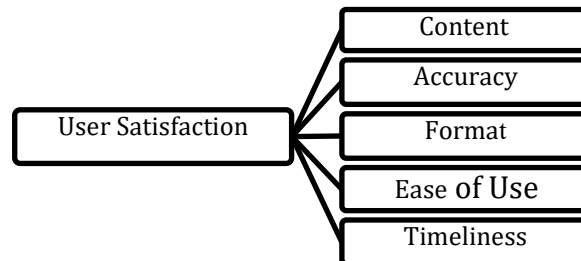
Berdasarkan sintesis dari penelitian terdahulu, efektivitas penerapan model EUCS dipengaruhi oleh kualitas sistem, karakteristik pengguna, serta kesiapan infrastruktur teknologi di masing-masing institusi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di Universitas Sumatera Utara (USU) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri besar di Indonesia yang memiliki jumlah mahasiswa tinggi dengan latar belakang akademik dan kebutuhan informasi yang beragam. Keragaman disiplin ilmu di USU membuat kebutuhan informasinya sangat variatif dan kompleks. Dengan jumlah pengguna yang besar serta intensitas pemakaian OPAC yang tinggi akibat penerapan layanan perpustakaan terintegrasi, sistem dituntut bekerja stabil dan mampu menangani akses dalam jumlah besar. Karena itu, penilaian terhadap kepuasan pengguna OPAC menjadi penting dilakukan, terutama mengingat kajian pada konteks institusi besar dan heterogen seperti USU masih terbatas dalam penelitian sebelumnya. Hal ini menjadikan evaluasi kepuasan pengguna OPAC di USU relevan dan penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna OPAC, tetapi juga menunjukkan bagaimana kinerja masing-masing dimensi EUCS pada sistem OPAC dengan jumlah pengguna dan koleksi yang besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi format dan ease of use memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sementara dimensi accuracy menjadi yang terendah, yang mengindikasikan adanya tantangan dalam keakuratan metadata dan pembaruan data koleksi pada OPAC berskala besar. Temuan ini memberikan kontribusi empiris dalam memahami kepuasan pengguna OPAC pada perpustakaan universitas besar dan kompleks, yang belum banyak ditunjukkan secara eksplisit dalam penelitian EUCS sebelumnya. Namun, sebelum penelitian ini dilakukan, kajian yang menilai OPAC Universitas Sumatera Utara berdasarkan dimensi-dimensi EUCS masih jarang dilakukan.

Sejumlah aspek penting OPAC, seperti ketelitian metadata katalog, keterindeksan koleksi, dan stabilitas kecepatan akses, belum pernah dievaluasi secara khusus pada OPAC USU. Hingga kini, aspek-aspek tersebut belum diuji menggunakan model EUCS, sehingga pengaruh tiap dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna OPAC USU masih belum diketahui. Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada kajian kepuasan pengguna terhadap layanan OPAC di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Untuk memperjelas arah dan fokus penelitian, pertanyaan penelitian yang dikaji dalam studi ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan OPAC di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness? (2) Dimensi EUCS manakah yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah pada OPAC Perpustakaan Universitas Sumatera Utara? Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur lokal tentang penerapan model EUCS pada sistem informasi perpustakaan di Indonesia, khususnya dalam perpustakaan perguruan tinggi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengelola perpustakaan USU untuk meningkatkan kualitas layanan OPAC, memperbaiki kecepatan sistem, serta memperbaiki antarmuka agar lebih ramah pengguna.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian berupa angka yang diperoleh melalui kuesioner, kemudian diolah, dan dianalisis secara statistik untuk memperoleh kesimpulan yang terukur. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi-dimensi dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) sebagai kerangka teori utama dalam penelitian ini.



**Gambar 1. Desain Konseptual Penelitian**

Model tersebut terdiri dari lima dimensi utama, yaitu content (isi informasi), accuracy (akurasi), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu). Sejumlah penelitian terbaru seperti Amin et al. (2024), Suwanti et al. (2022), serta Irumas dan Utamajaya (2022) menunjukkan bahwa EUCS masih menjadi rujukan utama dalam mengevaluasi kepuasan pengguna pada sistem perpustakaan digital dan layanan akademik berbasis teknologi. Melalui kelima dimensi ini, penelitian berupaya memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek-aspek kepuasan pengguna OPAC dan menilai sejauh mana sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Objek penelitian ini adalah sistem layanan OPAC Perpustakaan USU, sedangkan subjek penelitiannya adalah pengguna OPAC USU. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna OPAC Perpustakaan USU khususnya mahasiswa aktif yang pernah memanfaatkan OPAC sebagai sarana temu kembali informasi. Karena OPAC dapat diakses oleh seluruh mahasiswa USU dari berbagai fakultas dan jenjang pendidikan, maka populasi penelitian bersifat besar (large population) dan tidak teridentifikasi secara pasti jumlahnya. Keterbatasan data administratif terkait jumlah pasti pengguna aktif OPAC, penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria responden yaitu mahasiswa aktif USU yang telah menggunakan OPAC minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Pemanfaatan teknik purposive sampling dinilai sesuai dengan karakteristik populasi pengguna OPAC Universitas Sumatera Utara yang berjumlah besar, beragam, dan tidak terdata secara pasti. Penetapan kriteria responden berupa mahasiswa aktif yang telah menggunakan OPAC minimal satu kali dalam enam bulan terakhir dimaksudkan untuk memastikan bahwa data diperoleh dari pengguna yang memiliki pengalaman aktual dan relevan dalam memanfaatkan OPAC. Melalui pendekatan ini, responden yang terpilih dianggap paling kompeten dalam memberikan penilaian terhadap kinerja sistem OPAC, sehingga kualitas dan validitas data penelitian lebih diutamakan dibandingkan dengan jumlah responden semata. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sebanyak 83 responden yang bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah sampel ini dinilai telah memenuhi kebutuhan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna OPAC. Penetapan jumlah responden sebanyak 83 orang didasarkan pada keterbatasan data administratif mengenai jumlah pasti pengguna aktif OPAC, sehingga penentuan ukuran sampel secara probabilistik tidak dapat dilakukan; namun dalam konteks penelitian deskriptif, jumlah tersebut dinilai memadai untuk menggambarkan kecenderungan umum tingkat kepuasan pengguna OPAC, khususnya mahasiswa aktif yang memiliki pengalaman aktual dalam menggunakan sistem. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik ke seluruh populasi pengguna OPAC Universitas Sumatera Utara, melainkan untuk memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pengguna aktual, sehingga representativitas penelitian bersifat kontekstual dan deskriptif, bukan inferensial.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner berskala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) yang berisi pertanyaan dan disusun berdasarkan lima dimensi EUCS melalui Google Form. Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang kemudian dirumuskan menjadi pernyataan kuesioner. Sebelum disebar kepada responden, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product

Moment, yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 83 orang, sehingga nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,216 dan pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Kode	$r$ Hitung	$r$ Tabel	Keterangan
Content	C1	0,867	0,216	Valid
Content	C2	0,834	0,216	Valid
Content	C3	0,847	0,216	Valid
Content	C4	0,858	0,216	Valid
Accuracy	A1	0,826	0,216	Valid
Accuracy	A2	0,702	0,216	Valid
Accuracy	A3	0,781	0,216	Valid
Accuracy	A4	0,764	0,216	Valid
Format	F1	0,928	0,216	Valid
Format	F2	0,938	0,216	Valid
Format	F3	0,931	0,216	Valid
Format	F4	0,926	0,216	Valid
Ease of Use	E1	0,905	0,216	Valid
Ease of Use	E2	0,889	0,216	Valid
Ease of Use	E3	0,929	0,216	Valid
Ease of Use	E4	0,912	0,216	Valid
Timeliness	T1	0,901	0,216	Valid
Timeliness	T2	0,887	0,216	Valid
Timeliness	T3	0,923	0,216	Valid
Timeliness	T4	0,915	0,216	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel (0,216), sehingga seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Kemudian, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,60.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Jumlah	Cronbach's Alpha
Content	4	0,873
Accuracy	4	0,768
Format	4	0,935
Ease of Use	4	0,898
Timeliness	4	0,898

Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian bersifat reliabel dan konsisten dalam mengukur kepuasan pengguna OPAC.

Setiap jawaban responden diberi skor sesuai nilai pada skala Likert, kemudian dihitung rata-rata (mean) untuk setiap indikator dan dimensi EUCS. Nilai rata-rata digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap masing-masing aspek dalam sistem layanan OPAC. Interpretasi skor rata-rata dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus interval skala menurut Sugiyono (2019).

**Tabel 3. Interpretasi skor rata-rata**

Rentang Skor	Kategori Kepuasan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Puas
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

Sumber: Olahan Peneliti Berdasarkan Sugiyono (2019).

Hasil analisis ini kemudian diinterpretasikan untuk menunjukkan dimensi mana yang telah memberikan kepuasan optimal kepada pengguna dan dimensi mana yang masih perlu ditingkatkan. Melalui prosedur yang sistematis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap OPAC Perpustakaan Universitas Sumatera Utara serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Dimensi Content

**Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Dimensi Content**

No	Indikator	Sangat Tidak Setuju (Frekuensi%)	Tidak Setuju (Frekuensi /%)	Netral (Frekuensi /%)	Setuju (Frekuensi /%)	Sangat Setuju (Frekuensi/ %)	Skor Total	Rata - Rata
	Bobot	1	2	3	4	5		
1.	Informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna	3 (3,6%)	0 (0%)	10 (12%)	27 (32,5%)	43 (51,8%)	356	4,28
2	Tampilkan koleksi relevan dengan topik pencarian pengguna	2 (2,4%)	3 (3,6%)	13 (15,7%)	31 (37,5%)	34 (41%)	341	4,10
3	Hasil pencarian koleksi lengkap	1 (1,2%)	3 (3,6%)	14 (16,9%)	27 (32,5%)	38 (45,8%)	347	4,18
4	Deskripsi koleksi membantu pengguna	2 (2,4%)	5 (6%)	11 (13,3%)	31 (37,3%)	34 (41%)	339	4,08
Rata-Rata Dimensi Content								4,16

Sumber: Data Primer yang Diolah (Suhaila et al., 2025)

Berdasarkan tabel 2, indikator 1 mendapatkan 51,8% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 32,5% responden menyatakan setuju dan 12% dari responden merasa netral, yang berarti cukup terhadap informasi dengan kebutuhan akademik yang ditampilkan OPAC. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pada indikator 2, terdapat 41% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 37,3% responden menyatakan setuju dan 15,7% responden merasa netral dari korelevansi koleksi yang ditampilkan pada OPAC dengan topik pencarian pengguna. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Kemudian pada indikator 3 terdapat 45,8% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 32,5% responden menyatakan setuju dan 16,9% responden merasa netral dari kelengkapan koleksi yang menunjang studi atau penelitian pada hasil pencarian OPAC. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan tidak setuju dan 1,2% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pada Indikator 4 terdapat hampir dari setengah atau 41% responden menyatakan sangat setuju, lalu 37,3% responden menyatakan setuju dan 13,3% responden merasa netral dari pernyataan deskripsi koleksi dalam OPAC membantu pengguna memahami isi koleksi sebelum meminjam. Sebagian kecil atau 6% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Rata-rata skor 4,16 mengindikasikan bahwa para pengguna merasa informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan mereka, berkaitan erat dengan subjek yang dicari, dan disertai penjelasan koleksi yang memungkinkan pengguna memahami konten koleksi sebelum meminjam. Interpretasi ini didukung oleh persentase tinggi tanggapan setuju dan sangat setuju untuk semua indikator, yang menunjukkan bahwa OPAC berfungsi dengan baik sebagai alat untuk menemukan kembali informasi, bukan sekadar ukuran kepuasan numerik saja.

Dimensi content menggambarkan sejauh mana informasi yang ditampilkan OPAC sesuai dengan kebutuhan dan relevansi pencarian pengguna (Barus & Fathurrahman, 2024). Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh skor rata-rata dari empat indikator pernyataan sebesar 4,16 yang berada pada tingkat kategori puas, mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna berada pada tingkat kategori puas. pengguna menilai bahwa informasi yang ditampilkan oleh OPAC Universitas Sumatera Utara sudah relevan dengan topik pencarian dan mampu menjawab kebutuhan informasi pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwanti et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kelengkapan dan kesesuaian informasi yang ditampilkan oleh sistem informasi perpustakaan, karena informasi dinilai cukup lengkap dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Ketika informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan disusun secara sistematis, pengguna akan lebih mudah memahami dan merasa puas terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, keberadaan deskripsi koleksi yang informatif, tampilan metadata yang jelas, serta kesesuaian hasil pencarian dengan kata kunci menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif terhadap konten sistem. Perbedaan skor antar dimensi EUCS mencerminkan aspek fungsional OPAC yang dinilai paling kuat maupun yang masih memerlukan peningkatan. Dimensi content yang memperoleh skor tinggi menunjukkan bahwa kekuatan utama OPAC terletak pada relevansi dan kelengkapan informasi. Dengan demikian, OPAC Perpustakaan Universitas Sumatera Utara telah memenuhi harapan pengguna dari segi isi konten informasi.

Dimensi content yang tinggi belum sepenuhnya menjamin efektivitas sistem apabila tidak didukung oleh akurasi data. Oleh karena itu, peningkatan akurasi menjadi krusial agar kepuasan pengguna bersifat berkelanjutan dan OPAC benar-benar mampu mendukung kebutuhan akademik lintas disiplin secara optimal. Selain menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, temuan pada dimensi content mengindikasikan bahwa kesesuaian informasi OPAC dengan kebutuhan pengguna terutama dipengaruhi oleh ketersediaan data bibliografis dasar yang relatif lengkap. Selain menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, temuan dimensi content mengidentifikasi bahwa OPAC merupakan sistem katalog online yang dapat diakses secara umum yang berisi pangkalan data bibliografi yang dimiliki perpustakaan, digunakan oleh pengguna perpustakaan untuk mencari atau menelusuri informasi yang dibutuhkan, baik itu berdasarkan judul, pengarang, kata kunci, maupun subjek (Zakiah, Sirait, & Siagian, 2022). Kondisi ini berpotensi membatasi pemahaman pengguna terhadap relevansi koleksi yang ditampilkan, khususnya bagi pengguna lintas disiplin ilmu.

## 2. Dimensi Accuracy

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Dimensi Accuracy

No	Indikator	Sangat Tidak Setuju (Frekuensi%)	Tidak Setuju (Frekuensi /%)	Netral (Frekuensi /%)	Setuju (Frekuensi /%)	Sangat Setuju (Frekuensi /%)	Skor Total	Rata - Rata
	Bobot	1	2	3	4	5		
1.	Informasi koleksi yang ditampilkan sesuai dengan kata kunci pencarian	2 (2,4%)	0 (0%)	11 (13,3%)	26 (31,3%)	44 (53%)	359	4,32
2	Status ketersediaan koleksi dan lokasi sesuai dengan kondisi sebenarnya	3 (3,6%)	4 (4,8%)	20 (24,1%)	31 (37,3%)	25 (30,1%)	320	3,85
3	Data bibliografi koleksi benar dan akurat	3 (3,6%)	2 (2,4%)	10 (12%)	32 (38,6%)	36 (43,4%)	345	4,15
4	Informasi koleksi jarang mengalami kesalahan	3 (3,6%)	10 (12%)	23 (27,2%)	29 (34,9%)	18 (21,7%)	298	3,59
Rata-Rata Dimensi Accuracy								3,97

Sumber: Data Primer yang Diolah (Suhaila et al., 2025)

Berdasarkan tabel 3, Indikator 1 mendapatkan 53% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 31,3% responden menyatakan setuju dan 13,3% responden merasa netral dari pernyataan kepercayaan pengguna bahwa data yang ditampilkan OPAC dapat dijadikan acuan untuk mencari koleksi. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 2, terdapat 30,1% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 37,3% responden menyatakan setuju dan 24,1% responden merasa netral dari pernyataan status ketersediaan di OPAC sesuai dengan kondisi sebenarnya pada rak. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 3, terdapat 43,4% responden menyatakan sangat setuju, lalu 38,6% responden menyatakan setuju dan 12% responden merasa netral dari pernyataan data bibliografi dalam OPAC ditampilkan secara akurat. Sebagian kecil atau 2,4% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 4, terdapat 21,7% responden menyatakan sangat setuju, lalu 34,9% responden menyatakan setuju dan 27,7% responden merasa netral dari pernyataan informasi koleksi dalam OPAC jarang mengalami ketidaksesuaian. Sebagian kecil atau 12% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Skor kepuasan yang lebih rendah pada aspek accuracy membawa dampak signifikan terhadap kehandalan sistem temu kembali informasi di OPAC. Kesalahan dalam data bibliografis, seperti metadata yang tidak tepat atau informasi koleksi yang tidak sesuai, dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna, meskipun kontennya dinilai relevan.

Dimensi accuracy digunakan untuk menilai ketepatan dan keakuratan informasi yang disediakan OPAC. Aspek ini menilai ketepatan dan kelengkapan metadata yang disajikan dalam sistem katalog daring, mencakup kesesuaian hasil pencarian terhadap istilah yang digunakan serta keakuratan informasi lokasi dan ketersediaan koleksi, sebagai indikator efektivitas sistem dalam mendukung penemuan sumber informasi secara tepat (Gaitanou et al., 2024). Berdasarkan hasil penelitian terhadap empat indikator pernyataan, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 yang termasuk pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang ditampilkan dalam OPAC sudah cukup akurat dan sesuai dengan kondisi koleksi sebenarnya. Walaupun demikian, nilai ini merupakan yang paling rendah di antara lima dimensi yang diukur. Hal ini menjadi perhatian penting karena akurasi merupakan elemen krusial dalam sistem temu kembali informasi yang secara langsung memengaruhi kepercayaan pengguna

terhadap OPAC. Rendahnya skor pada dimensi ini berkaitan dengan kompleksitas pengelolaan koleksi dan tingginya volume data pada OPAC USU, yang menuntut pembaruan metadata secara berkelanjutan. Beberapa responden masih menemukan ketidaksesuaian kecil antara data di sistem dan koleksi fisik, misalnya status ketersediaan buku yang belum diperbarui secara real time. Sebagian pengguna masih menemukan ketidaksesuaian antara data dalam sistem informasi perpustakaan dan kondisi koleksi sebenarnya, sehingga keakuratan data serta pembaruan informasi yang belum optimal dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pihak perpustakaan perlu meningkatkan pemeliharaan data koleksi agar akurasi informasi OPAC dapat terus terjaga dengan baik.

Skor kepuasan yang lebih rendah pada dimensi accuracy menunjukkan bahwa pengguna masih menemukan ketidaksesuaian antara informasi dalam OPAC dan kondisi koleksi sebenarnya. Keakuratan dalam penelitian ini akan digunakan untuk menghitung seberapa sering sistem melakukan kesalahan dalam proses pengolahan data (Barus & Fathurrahman, 2024). Secara teknis, hal ini dapat disebabkan oleh keterlambatan pembaruan status koleksi, ketidaksinkronan antara sistem OPAC dan layanan sirkulasi, serta ketidakkonsistenan pengisian metadata katalog. Tingginya volume koleksi dan aktivitas peminjaman di perpustakaan perguruan tinggi besar seperti Universitas Sumatera Utara juga meningkatkan potensi terjadinya perbedaan data apabila tidak didukung oleh integrasi sistem yang optimal. Ketidaksesuaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas metadata, konsistensi pengindeksan, dan kelengkapan entri katalog memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Metadata yang tidak lengkap atau pengindeksan yang tidak konsisten dapat menyebabkan hasil pencarian menjadi kurang tepat, sehingga pengguna merasa informasi yang diperoleh dari OPAC belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeriksaan rutin terhadap integritas data untuk mencegah kesalahan (Laksana, Pradnyana, & Putra, 2024).

### 3. Dimensi Format

**Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Dimensi Format**

No	Indikator	Sangat Tidak Setuju (Frekuensi%)	Tidak Setuju (Frekuensi /%)	Netral (Frekuensi /%)	Setuju (Frekuensi /%)	Sangat Setuju (Frekuensi /%)	Skor Total	Rata - Rata
	Bobot	1	2	3	4	5		
1.	Tampilan antarmuka OPAC jelas dan mudah dibaca	2 (2,4%)	1 (1,2%)	10 (12%)	33 (39,8%)	37 (44,6%)	351	4,22
2	Informasi koleksi dalam OPAC tersusun rapi dan mudah dipahami	2 (2,4%)	3 (3,6%)	8 (9,6%)	21 (25,3%)	49 (51,8%)	361	4,34
3	Hasil pencarian koleksi lengkap	3 (3,6%)	3 (3,6%)	11 (13,3%)	22 (26,5%)	44 (53%)	350	4,21
4	Format tampilan hasil pencarian OPAC konsisten saat penggunaan	2 (2,4%)	2 (2,4%)	11 (13,3%)	28 (33,7%)	40 (48,2%)	339	4,22
Rata-Rata Dimensi Format								4,24

Sumber: Data Primer yang Diolah (Suhaila et al., 2025)

Berdasarkan tabel 4, indikator 1 mendapatkan 44,6% responden menyatakan sangat setuju, lalu 39,8% responden menyatakan setuju dan 12% responden merasa netral dari pernyataan tampilan antar muka OPAC memudahkan pengguna membaca hasil pencarian. Sebagian kecil atau 1,2% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 2, terdapat 51,8% responden menyatakan sangat setuju, lalu 25,3% responden menyatakan setuju dan 9,6%

responden merasa cukup setuju dari pernyataan informasi koleksi dalam OPAC tersusun rapi dan mudah dipahami. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada Indikator 3, terdapat 53% responden menyatakan sangat setuju, lalu 26,5% responden menyatakan setuju dan 13,3% responden merasa netral dari pernyataan tata letak menu pencarian di OPAC jelas dan tidak membingungkan bagi pengguna. Sebagian kecil atau 3,6% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 4, terdapat 48,2% responden menyatakan sangat setuju, lalu 33,7% responden menyatakan setuju dan 13,3% responden merasa netral dari pernyataan format tampilan hasil pencarian OPAC konsisten di setiap penggunaan. Sebagian kecil atau 2,4% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dimensi format berkaitan dengan tampilan antarmuka, keteraturan, dan kemudahan dalam membaca informasi di OPAC. Berdasarkan hasil analisis, rata-rata skor dari empat indikator pada dimensi ini adalah 4,25 yang berarti masuk pada kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai tampilan antarmuka OPAC sangat baik, mudah dibaca, serta memiliki tata letak menu yang jelas dan konsisten. Pengguna merasa nyaman dalam menelusuri informasi karena desain tampilan sederhana, struktur halaman rapi, dan informasi ditampilkan dengan keterbacaan yang baik. Temuan ini memperkuat penelitian (Kiasati & Zulaikha, 2023) yang menunjukkan bahwa tampilan antarmuka yang menarik, tata letak menu yang teratur, serta kemudahan navigasi berkontribusi terhadap meningkatnya kenyamanan dan persepsi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Syam et al., 2022) yang menunjukkan bahwa tampilan OPAC yang rapi dan mudah dipahami berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, dimensi format menjadi faktor paling dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna OPAC di Universitas Sumatera Utara. Perpustakaan diharapkan dapat terus melakukan evaluasi antarmuka pengguna (user interface) dan pengalaman pengguna (user experience). Meskipun aspek format dan kemudahan penggunaan sudah sangat baik, inovasi visual dan fungsional seperti desain responsif dan navigasi cepat akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Meskipun tampilan OPAC dinilai cukup baik, penilaian sedang dari sebagian responden menunjukkan bahwa desain antarmuka belum sepenuhnya mengakomodasi preferensi dan kebiasaan pengguna. Secara teknis, keterbatasan fitur visual, minimnya opsi penyaringan lanjutan, serta tampilan yang kurang adaptif pada berbagai perangkat dapat memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi. Inovasi visual dan fungsional seperti desain responsif dan navigasi cepat akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

#### 4. Dimensi Ease of Use

Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Dimensi *Ease of Use*

No	Indikator	Sangat Tidak Setuju (Frekuensi%)	Tidak Setuju (Frekuensi /%)	Netral (Frekuensi /%)	Setuju (Frekuensi /%)	Sangat Setuju (Frekuensi /%)	Skor Total	Rata - Rata
	Bobot	1	2	3	4	5		
1.	OPAC mudah digunakan meskipun tanpa bantuan pustakawan	2 (2,4%)	1 (1,2%)	9 (10,8%)	22 (26,5%)	49 (51,8%)	364	4,38
2	Fitur pencarian lanjutan OPAC mudah dipahami	1 (1,2%)	2 (2,4%)	16 (19,3%)	25 (30,1%)	39 (47%)	349	4,20
3	Navigasi dalam OPAC sederhana dan mudah dipahami	2 (2,4%)	1 (1,2%)	9 (10,8%)	32 (38,6%)	39 (47%)	354	4,26
4	OPAC dapat digunakan dengan	3 (3,6%)	4 (4,8%)	14 (16,9%)	24 (28,9%)	38 (45,8%)	339	4,08

lancar meskipun baru pertama kali mencoba	
Rata-Rata Dimensi Ease of Use	4,23

Sumber: Data Primer yang Diolah (Suhaila et al., 2025)

Berdasarkan tabel 5, indikator 1 mendapatkan 59% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 26,5% responden menyatakan setuju dan 10,8% responden merasa netral dari pernyataan OPAC mudah digunakan meskipun tanpa bantuan pustakawan. Sebagian kecil atau 1,2% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 2, terdapat 47% responden menyatakan sangat setuju, lalu 30,1% responden menyatakan setuju dan 19,3% responden merasa netral dari pernyataan Fitur pencarian lanjutan OPAC mudah dipahami. Sebagian kecil atau 2,4% responden menyatakan tidak setuju dan 1,2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 3, terdapat 47% responden menyatakan sangat setuju, lalu 38,6% responden menyatakan setuju dan 10,8% responden merasa netral dari pernyataan navigasi dalam OPAC sederhana dan tidak membuat bingung. Sebagian kecil atau 1,2% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 4, terdapat 45,8% responden menyatakan sangat setuju, lalu 28,9% responden menyatakan setuju dan 16,9% responden merasa netral dari pernyataan pengguna dapat menggunakan OPAC dengan lancar meskipun baru pertama kali mencoba. Sebagian kecil atau 4,8% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dimensi ease of use mengukur kemudahan pengguna dalam mengoperasikan OPAC, baik untuk pengguna baru maupun pengguna yang sudah terbiasa. Hal ini sejalan dengan (Ali & Warraich, 2024) yang menggarisbawahi manfaat dan kemudahan sistem perpustakaan mobile dan perpustakaan digital di institusi mereka. Pernyataan ini menegaskan bahwa kemudahan adalah faktor penting di perpustakaan digital terutama pada OPAC dengan perlunya indikator untuk menilai aspek kemudahan. Berdasarkan hasil rekapitulasi empat indikator, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 yang termasuk pada kategori sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menilai OPAC mudah digunakan, bahkan oleh pengguna baru. Mereka dapat menelusuri koleksi tanpa memerlukan bantuan pustakawan, memahami fitur pencarian lanjutan, serta menavigasi halaman dengan mudah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Noprianto (2024) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan. Sistem yang mudah digunakan terbukti meningkatkan kenyamanan serta efektivitas pengguna dalam menelusuri informasi. Artinya, semakin mudah sistem dioperasikan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut (D. W. Rahayu et al., 2025).

Tingginya kepuasan pada dimensi ease of use menunjukkan bahwa alur pencarian dan navigasi OPAC telah dirancang secara sederhana. Hal ini memungkinkan pengguna, termasuk pengguna baru, untuk mengoperasikan sistem tanpa mengalami kesulitan (Aldiansyah & Jatmiko, 2024). Namun, sebagian kecil penilaian rendah mengindikasikan bahwa masih terdapat pengguna yang memerlukan panduan tambahan, terutama terkait pemanfaatan fitur pencarian lanjutan.

## 5. Dimensi Timeliness

**Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Dimensi Timeliness**

No	Indikator	Sangat Tidak Setuju (Frekuensi%)	Tidak Setuju (Frekuensi /%)	Netral (Frekuensi /%)	Setuju (Frekuensi /%)	Sangat Setuju (Frekuensi /%)	Skor Total	Rata - Rata
	Bobot	1	2	3	4	5		
1.	OPAC memberikan respon pencarian dengan cepat	2 (2,4%)	2 (2,4%)	16 (19,3%)	28 (33,7%)	35 (42,2%)	341	4,10
2	Informasi ketersediaan	2 (2,4%)	4 (4,8%)	21 (25,3%)	22 (26,5%)	34 (41%)	331	3,98

	koleksi dalam OPAC selalu diperbarui							
3	OPAC memberikan informasi koleksi yang saya butuhkan dengan cepat	3 (3,6%)	2 (2,4%)	14 (16,9%)	31 (37,3%)	33 (39,8%)	338	4,07
4	Kecepatan OPAC sesuai dengan ekspektasi pengguna	3 (3,6%)	1 (1,2%)	16 (19,3%)	32 (38,6%)	31 (37,3%)	339	4,08
	Rata-Rata Dimensi Timeliness							4,05

Sumber: Data Primer yang Diolah (Suhaila et al., 2025)

Berdasarkan tabel 6, indikator 1 mendapatkan 42,2% responden yang menyatakan sangat setuju, lalu 33,7% responden menyatakan setuju dan 19,3% responden merasa netral dari pernyataan OPAC memberikan respon pencarian dengan cepat. Sebagian kecil atau 2,4% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 2, terdapat 41% responden menyatakan sangat setuju, lalu 26,5% responden menyatakan setuju dan 25,3% responden merasa netral dari pernyataan Informasi ketersediaan koleksi dalam OPAC selalu diperbarui. Sebagian kecil atau 4,8% responden menyatakan tidak setuju dan 2,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 3, terdapat 39,8% responden menyatakan sangat setuju, lalu 37,3% responden menyatakan setuju dan 16,9% responden merasa netral dari pernyataan OPAC mendukung kebutuhan informasi pengguna tepat waktu. Sebagian kecil atau 2,4% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator 4, terdapat 37,3% responden menyatakan sangat setuju, lalu 38,6% responden menyatakan setuju dan 19,3% responden merasa cukup puas dari pernyataan pengguna merasa kecepatan OPAC sesuai harapan pengguna. Sebagian kecil atau 1,2% responden menyatakan tidak setuju dan 3,6% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dimensi timeliness menilai kecepatan sistem dalam memberikan respon serta ketepatan waktu penyajian informasi secara cepat dan terkini (Padalia & Natsir, 2022). Berdasarkan hasil analisis terhadap empat indikator pernyataan, diperoleh rata-rata skor sebesar 4,05 yang termasuk pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kecepatan respon dan ketepatan waktu sistem dalam menampilkan hasil pencarian. Pengguna menilai kecepatan sistem OPAC sudah sesuai dengan harapan mereka saat mencari informasi koleksi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Afiah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kecepatan sistem dalam memberikan respon serta pembaruan data yang tepat waktu merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital perpustakaan. Variabel ini menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada layanan digital karena mampu menyediakan informasi dan koleksi secara cepat tanpa memerlukan waktu pencarian yang lama, serta menghadirkan koleksi yang selalu mutakhir sesuai kebutuhan pengguna, sehingga sistem yang responsif terbukti memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efisien dan nyaman (Kiasati & Zulaikha, 2023).

Sistem yang responsif dan selalu mutakhir terbukti memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efisien dan nyaman bagi pengguna. Menurut Rasyid dan Kinantaka (2024), kepuasan pengguna terhadap OPAC dinilai berdasarkan kesesuaian antara proses input dan output sistem dengan harapan pengguna terkait ketepatan waktu, dimana kecepatan sistem dalam menelusur informasi koleksi telah memenuhi ekspektasi pengguna. Dengan demikian, sistem OPAC Universitas Sumatera Utara telah memberikan layanan yang efisien dalam hal waktu respon dan pembaruan informasi. Kepuasan pengguna terhadap dimensi timeliness menunjukkan bahwa OPAC mampu memberikan respon pencarian dengan cepat. Akan tetapi, variasi penilaian mengindikasikan bahwa kecepatan sistem belum sepenuhnya konsisten. Faktor teknis seperti beban akses pada jam sibuk, keterbatasan kapasitas server, serta stabilitas jaringan tetap menjadi risiko yang berpotensi memengaruhi waktu respon sistem pada kondisi tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan OPAC perlu didukung oleh kapasitas sistem yang memadai, pengaturan beban akses, serta pemantauan kinerja server secara berkala, agar kecepatan layanan tetap terjaga secara konsisten, khususnya pada jam penggunaan tinggi.

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara berada dalam kategori puas hingga sangat puas. Dimensi format dan ease of use menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, yang menandakan bahwa desain antarmuka serta kemudahan operasional OPAC telah berhasil memfasilitasi proses pencarian informasi dengan efektif dan nyaman bagi para pengguna. Di sisi lain, dimensi accuracy mencatat nilai kepuasan terendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih dalam kategori puas, yang mengungkapkan adanya batasan pada aspek ketepatan metadata serta kesesuaian data koleksi dengan kondisi aktual. Temuan ini membawa implikasi signifikan untuk pengembangan OPAC ke depannya. Tingginya kepuasan terhadap aspek tampilan dan kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa arah pengembangan sistem telah selaras dengan ekspektasi pengguna, namun kepuasan tersebut belum sepenuhnya didukung oleh kualitas akurasi data. Oleh karena itu, pihak pengelola perpustakaan harus memfokuskan upaya pada peningkatan akurasi serta pembaruan data bibliografis secara rutin, termasuk integrasi antara sistem OPAC dan layanan sirkulasi, untuk memperkuat kepercayaan terhadap mekanisme pencarian informasi. Dengan cara ini, hasil penelitian ini tidak hanya menggambarkan level kepuasan pengguna, tetapi juga menyediakan landasan empiris untuk merumuskan strategi pengembangan OPAC yang lebih optimal, berkelanjutan, dan sesuai dengan tuntutan akademik pengguna di masa mendatang.

## Pengakuan

Penulis berterima kasih kepada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara yang telah bersedia menjadi responden penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada Editor dan Reviewer Jurnal Ilmu Informasi dan Kearsipan.

## Daftar Pustaka

- Afiah, N., Syahadiyanti, L., & Swastyastu, C. A. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Kinerja Sistem. *Zonasi: Jurnal Sistem Informasi* 6(1), 144-158. <https://doi.org/10.31849/zn.v6i1.18083>
- Aldiansyah, M. Y., & Jatmiko, A. R. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Unmer Malang Digital Library Menggunakan Metode EUCS. *J-INTECH (Journal of Information and Technology)*, 12(2), 260-270. <https://doi.org/10.32664/j-intech.v12i02.1324>
- Ali, I., & Warraich, N. F. (2024). Meta-analysis of technology acceptance for mobile and digital libraries in academic settings using technology acceptance model (TAM). *Global Knowledge, Memory and Communication*, 74(9-10), 3114-3131. <https://doi.org/10.1108/GKMC-09-2023-0360>
- Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., & Rahmawita, M. (2024). Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1013-1020. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41296>
- Asnawi, M. F. (2023). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Evaluasi Dosen FASTIKOM UNSIQ. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 6(2), 262-269. <https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.5339>
- Barus, P. R. A., & Fathurrahman, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Library Perpustakaan UINSU Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 9(2), 66-74. <https://doi.org/10.33084/bitnet.v9i2.7702>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Management Information Systems Quarterly*, 12(2), 259-274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Elsadantia, B. A. (2023). Perkembangan dan Peran OPAC pada Aplikasi CIP (Cerah Informasi Pustaka) untuk Temu Kembali Informasi di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. *Jurnal Multidisipliner Bharasumba*, 2(4), 296-315. <https://doi.org/10.62668/bharasumba.v2i04.809>
- Gaitanou, P., Andreou, I., Sicilia, M. A., & Garoufallou, E. (2024). Linked data for libraries: Creating a global knowledge space, a systematic literature review. *Journal of Information Science*, 50(1), 204-244. <https://doi.org/10.1177/01655515221084645>

- Irumas, I., & Utamajaya, J. N. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(1), 101–108. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2492>
- Kiasati, A. I., & Zulaikha, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi iPunas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *ANUVA: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 7(2), 175–188. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.2.175-188>
- Laksana, I. M. K., Pradnyana, I. M. A., & Putra, I. G. L. A. R. (2024). Analysis of User Satisfaction Level in INLISLITE Library System Using End User Computing Satisfaction (EUCS). 5(4), 1063–1072. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2024.5.4.1834>
- Noprianto, E. (2024). Analisis Kepuasan-Kepentingan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Tik Ilmu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2), 293–302. <https://doi.org/10.29240/tik.v8i2.9918>
- Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>
- Putri, R. T., Huda, N., & Misroni. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Ida Bajumi Wahab (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUC). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2), 92–95. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v2i2.11886>
- Rahayu, D. W., Dzakiyullah, N. R., Ratnasari, A., & Rochmadi, T. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Website Organisasi Perangkat Daerah Kelurahan Sorosutan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 24(1). <https://doi.org/10.32409/jikstik.24.1.3691>
- Rahayu, S., & Sayekti, R. (2023). Analisis Penerimaan Sistem Open Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Medan Area Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 6(3), 494–504. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v6i3.32032>
- Rasyid, M. R. R., & Kinantaka, P. G. (2024). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Open Public Access Catalog (OPAC) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.24>
- Saputri, N. A. O., & Alvin. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–161. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Suwanti, Yudhana, A., & Herman. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Informasi (JATI)*, 12(2), 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>
- Syam, F. A., Vitriyadi, Jalinus, N., Ambiyar, Abdullah, R., & Fadhilah. (2022). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada Aplikasi OPAC Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.31849/zn.v4i.12486>
- Yulianti, S., & Widayanti, R. (2024). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) di Universitas Esa Unggul. *IKRRAITH-Teknologi*, 8(3), 1–10. <https://doi.org/10.37817/IKRRAITH-Teknologi>
- Zakiah, D. M., Sirait, F. R., & Siagian, E. (2022). Penggunaan Sarana Penelusuran Informasi Online Public Access Catalogue (OPAC) di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 359–368. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos>