

Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap *Website* Perpustakaan Di Masa *Post* Pandemi

Ana Pujiastuti¹, Thoriq Tri Prabowo²

¹Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan, ²Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga,
Email: ¹ana.pujiastuti@staff.uad.ac.id, ²toriq.prabowo@uin-suka.ac.id

Abstrak

Selama pandemi Covid-19, *website* perpustakaan menjadi sistem informasi perpustakaan yang sangat penting karena memuat informasi terkini yang berkaitan dengan perpustakaan. Keterbatasan mobilitas pemustaka secara fisik untuk akses informasi dan layanan perpustakaan selama pandemi Covid-19 dapat diwakilkan melalui *website*. Pembiasaan ini masih berlangsung hingga era baru. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap *Website* Perpustakaan UAD di era baru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan deskriptif analisis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif UAD. Sampel dalam penelitian berjumlah 60 responden yang terdiri 30 responden laki-laki dan 30 responden perempuan. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner *online* yang dibagi kepada mahasiswa aktif UAD yang pernah dan atau sedang mengakses *Website* Perpustakaan UAD saat Covid-19 hingga era baru. Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan variabel *content, accuracy, format, ease to use, timeliness* yang terdiri dari 12 pertanyaan. Analisis data menggunakan Ms Excel dengan rumus *mean* dan *grand mean*. Empat dari lima variabel dalam kajian ini mendapatkan predikat memuaskan: *accuracy* (80,3%), *format* (80,3%), *ease to use* (80,5%), *timeliness* (79,3%). Sedangkan nilai tertinggi adalah variabel *content* dengan skor 82,9% dengan predikat sangat memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap *Website* Perpustakaan UAD dengan variabel EUCS memiliki nilai rata-rata 80,65% dengan katagori memuaskan.

Abstract

During the Covid-19 pandemic, the library website became a very important library information system because it contains the latest information related to the library. The limited mobility of users physically to access information and library services can be represented through the website. This habituation continued until the new era. The purpose of this study was to determine student satisfaction with the UAD Library Website in the new era. The research method used in this research is quantitative with descriptive analysis. The population in this study were all active UAD students. The sample in the study amounted to 60 respondents consisting of 30 male respondents and 30 female respondents. The instrument used to collect data used an online questionnaire which was distributed to active UAD students who had or were accessing the UAD Library Website during Covid-19 until the new era. Evaluation in this study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with the variables *content, accuracy, format, ease to use, timeliness* which consists of 12 questions. Data analysis using Ms Excel with mean and grand mean formulas. Four of the five variables in this study received satisfactory predicates: *accuracy* (80.3%), *format* (80.3%), *ease to use* (80.5%), *timeliness* (79.3%). Meanwhile, the highest value is the content variable with a score of 82.9% with a very satisfying predicate. It can be concluded that user satisfaction with the UAD Library Website with the EUCS variable has an average value of 80.65% in the satisfactory category.

Kata kunci:

evaluasi kepuasan
website;
perpustakaan UAD;
EUCS;
era baru;

Keywords:

website satisfaction
evaluation;
UAD library;
EUCS;
new era;

A. PENDAHULUAN

Teknologi internet memberikan kemudahan untuk menjalin komunikasi dan menemukemba-likan informasi di dunia maya (Fitriansyah & Harris, 2018). Sebagai contoh *website* perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk mengenalkan cara mendapatkan informasi yang lebih efisien, efektif dan akurat, sehingga dapat meningkatkan produktivitas (Naja, 2020), (Nugroho, 2023) perlu dilakukan evaluasi yang hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi untuk pengelolaan situs web di masa mendatang. Evaluasi situs web Pusat Riset Perikanan dilakukan dengan melakukan analisis deskriptif terhadap data/informasi yang diunggah di situs web Pusat Riset Perikanan pada tahun 2021 dan menganalisis deskripsi fungsional portal web.. Berdasarkan analisis terhadap data/informasi yang diunggah, diperoleh hasil bahwa terdapat 92 data/informasi yang diunggah dalam situs web Pusat Riset Perikanan pada tahun 2021. Data/ informasi yang diunggah tersebut terdiri dari berita sebanyak 46 buah, halaman sebanyak 4 buah, agenda sebanyak 17 buah, artikel sebanyak 3 buah, foto sebanyak 8 buah, infografis sebanyak 7 buah, dan video sebanyak 7 buah. Sementara itu, berdasarkan evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan analisis deskripsi fungsional, diperoleh hasil bahwa deskripsi fungsi pengelolaan profil organisasi, diseminasi informasi, diseminasi kegiatan, diseminasi aturan, pelaporan pengaduan publik, dan FAQ (Frequently Asked Questions, (Sukmasetya, Setiawan, & Arumi, 2020). Bagi Generasi Z, internet dan teknologi merupakan sesuatu hal yang harus ada dalam keseharian (Hastini, Fahmi, & Lukito, 2020).

Awal tahun 2020 wabah virus Corona (Covid-19) menjangkiti hampir di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dampak dari hal tersebut, pemerintah Indonesia membuat regulasi untuk menekan angka penularan Covid-19 dengan mengganti proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dengan

sistem dalam jaringan (daring) (Siahaan, 2020) the Indonesian Consumer Response towards COVID-19" revealed that as much as 50% of Indonesian people began to reduce activities outside the home, and 30% of them said that they planned to shop more frequently online. Likewise, teaching and learning activities are carried out from home and even work is done from home with the aim of reducing Covid-19 epidemic.\n\nKey Words: Pandemic Covid-19, Distance Learning/Onlne, Education,\n\n\nAbstrak\n\nIndonesia merupakan salah satu negara yang terinfeksi pandemi Covid-19. Penyakit Corona virus 2019 (COVID-19). Adaptasi kebiasaan baru di masa pandemi Covid-19 membawa perubahan model dan proses pembelajaran yang semula dilakukan secara tatap muka di kelas/ruangan menjadi berbasis KBM berbasis *online* yang dilakukan di depan layar laptop.

Keterbatasan mobilitas pemustaka untuk akses informasi secara fisik selama Covid-19 mendorong pihak Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan (UAD) mengemas informasi dan layanannya melalui *website* perpustakaan sehingga informasi tersebut dapat diakses 24 jam/7 hari. Sebagai contohnya informasi peminjaman buku secara fisik yang dirubah menjadi peminjaman buku *by request*, perubahan jadwal pelatihan literasi informasi dari *offline* ke *online*, layanan administrasi perpustakaan *offline* berubah berbasis *website*, sesi konsultasi terkait akses jurnal/skripsi secara fisik berubah menjadi tutorial dan panduan tersedia di *website*.

Website Perpustakaan UAD termasuk dalam kategori *website* dinamis yang setiap saat konten maupun menunya dapat dirubah sesuai dengan kebutuhan. Semakin rutin pustakawan *update* informasi di *website* maka kepercayaan dan ketertarikan pemustaka terhadap perpustakaan akan meningkat. Perpustakaan UAD yang terdiri dari enam lokasi sangat terbantu dengan adanya media *website* dalam penyebaran informasi. Dikutip dari statistik pengunjung *website* Perpustakaan UAD,

terdapat peningkatan akses *website* sebesar 21% selama pandemi Covid-19 (tahun 2021). Pola akses informasi dan layanan perpustakaan via *website* ini di masa transisi era Covid-19 dan *post* pandemi meningkat sebesar 7% (tahun 2022).

Data tersebut tidak menjadikan Pustakawan UAD puas, sebaliknya hal ini menjadi momentum untuk mengevaluasi *website* perpustakaan sehingga dapat lebih optimal digunakan oleh pemustaka. Dalam perjalanannya, tidak semua pemustaka paham terhadap berbagai macam perubahan layanan perpustakaan, meskipun informasinya sudah tertera di *website*, namun masih ada pertanyaan yang berulang dari pemustaka melalui *chat whatsapp* maupun *direct message* di akun instagram Perpustakaan UAD.

Hal inilah yang menjadi dasar untuk mengevaluasi *website* dengan cara mengetahui kepuasan pemustaka selama berinteraksi dengan *Website* Perpustakaan UAD selama Covid-19 dan era normal baru. Pendekatan yang dilakukan dalam kajian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pertimbangan memilih model ini dikarenakan cakupannya lebih luas termasuk adanya indikator untuk mengukur kemudahan akses system. Adapun beberapa penelitian tentang evaluasi kepuasan pengguna *website* pernah dilakukan sebelumnya.

Pertama, Fitriansyah & Harris (2018) yang menunjukkan *website* Universitas Universal menurut responden belum cukup memuaskan mereka dengan rata-rata 2.64. *Ease of use* merupakan variabel dengan nilai rata-rata tertinggi 2.89, sedangkan variabel format berada di rata-rata terendah dengan skor 2.41. Kedua, Saputra & Kurniadi (2019) yang memaparkan angka koefisien korelasi sebesar 73,3% yang menandakan adanya hubungan positif secara statistik antara konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan. Perlu adanya peningkatan korelasi antar variabel untuk menciptakan kepuasan pengguna

Sistem Informasi *E-Campus* secara maksimal.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Hartomo (2021) yang memperlihatkan jika tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada nilai *mean* 2,64 pada level 3, yang artinya bahwa berdasarkan persepsi responden umum, situs web Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) tidak mengatakan memuaskan tapi juga tidak mengecewakan. Variabel akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki nilai cukup baik, sedangkan variabel konten, format, dan ketepatan waktu perlu ditingkatkan lagi supaya maksimal kepuasan pengguna *websitenya*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada kajian yang membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap *website*. Sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan, subjek penelitian, dan pelaksanaan penelitian. Fokus kajian ini mengenai intensitas interaksi antara pemustaka dan *website* perpustakaan terjadi selama masa pandemi Covid-19 hingga *post* pandemi sehingga data yang dihasilkan lebih kredibel.

B. KAJIAN TEORITIS

Pengertian *Website*

Menurut Yumarlin (2016) *website* adalah kumpulan halaman web dan informasi seperti gambar, suara, *file* video, teks dan lain-lain yang disediakan bagi pengguna dalam sebuah web *server* yang diakses melalui jaringan internet. *Website* dibagi menjadi dua. Pertama, *website* statis yang halaman kontennya tidak memiliki perubahan. Kedua *website* dinamis yang secara struktur ditujukan untuk dikembangkan (Rahmadi, 2013). Hal ini menjadi sebuah hal penting dikarenakan *website* dapat memberikan gambaran terkait identitas perusahaan secara tepat (Fitriansyah & Harris, 2018).

Melalui situs *website*, perusahaan dapat melakukan komunikasi dengan para pengguna

nanya untuk mendapatkan kepercayaan sekaligus menjaring konsumen untuk memakai produk dari perusahaan tersebut. Dengan demikian desain sebuah situs *website* perlu dikerjakan secara cermat dengan harapan tidak mempengaruhi citra perusahaan di kalangan konsumen. Untuk mengetahui sejauh mana sistem yang diterapkan dapat dikatakan berhasil diperlukan suatu metode evaluasi untuk membuktikannya (Fitriansyah & Harris, 2018).

Hal sama dengan *website* perpustakaan yang memberikan peluang dalam penyajian informasi. Perpustakaan dapat dengan mudah menyebarkan informasi terkait koleksi, layanan, dan publikasi yang dimiliki tanpa mengharuskan pemustaka datang ke perpustakaan (Saleh et al., 2018). Informasi yang tertera di *website* perpustakaan akan lebih maksimal jika *website* tersebut mudah digunakan dan informasi yang ditampilkan *update* sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka.

Evaluasi Website

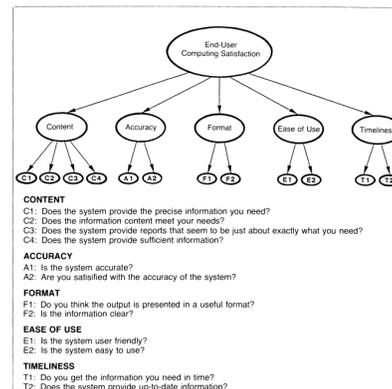
Evaluasi merupakan sebuah proses untuk menentukan atau membuat keputusan terhadap sebuah program apakah berjalan sesuai dengan harapan atau tidak (Mz, 2016). Selain itu, evaluasi juga digunakan untuk mengkaji kendala dan hambatan yang dihadapi untuk dicarikan solusi terbaiknya sehingga program dapat *running* sebagaimana mestinya. Hal sama untuk *website* Perpustakaan UAD yang perlu dievaluasi terlebih selama pandemi Covid-19 akses terhadap *website* ini meningkat pesat. Sama halnya di masa *post* pandemi yang mengakses *website* Perpustakaan UAD yang tetap meningkat.

Evaluasi *website* Perpustakaan UAD dilakukan untuk mengetahui respon para pemustaka yang pernah dan atau sedang mengakses *website* di era baru dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan akses, kesesuaian informasi yang disajikan dengan kebutuhan informasi hingga keakuratan informasi yang didapat. Hasil evaluasi

ini, nantinya dapat dijadikan sebagai landasan pengambilan keputusan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas informasi yang ada di *website* perpustakaan sehingga perannya dapat teroptimalkan.

Evaluasi Kepuasan Terhadap Website Perpustakaan

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Kepuasan pengguna semakin meningkat manakala mendekati harapan, begitu juga sebaliknya. Kualitas sistem informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan penggunanya (Saputra & Kurniadi, 2019). Dalam hal ini evaluasi terhadap *website* dapat dilakukan supaya dapat memperbaiki kekurangan sistem dan mempertahankan kestabilan sistem tersebut. Salah satu cara untuk mengevaluasi *website* dengan metode EUCS, berikut penjelasannya:



Gambar 1 Metode EUCS Doll & Torkzadeh (1988)

EUCS dipopulerkan oleh William J. Doll seorang profesor di MIS & Strategi Manajemen dan asisten profesor dari sistem informasi dan ilmu manajemen yang bernama Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. Keduanya berasal dari Universitas Toledo, Ohio Amerika Serikat. Penekanan dalam teori yang dikeluarkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) terletak pada pengalaman pengguna akhir dalam akses sistem yang dilihat dari harapan dan realitanya. Hal ini berujung kepuasan (*satisfaction*) mereka terhadap aspek teknologi dengan cara melihat *content*, *accuracy*, *format*, *ease to use* dan *timeliness*.

Content yakni metode pengukuran kepuasan dari sisi informasi yang disajikan. Seperti informasi yang tersaji sesuai kebutuhan, informasi mudah dipahami, hasil pencarian tepat sesuai yang dibutuhkan serta menyediakan informasi yang lengkap. Hal ini akan melatarbelakangi timbulnya kepuasan pengguna sistem dikarenakan apa yang mereka butuhkan dapat dipenuhi dengan cara akses *content* di sistem tersebut. Sama halnya yang terjadi di *Website* Perpustakaan UAD, para mahasiswa akan puas manakala informasi yang mereka butuhkan dapat terfasilitasi di *website* tersebut.

Sebagai contoh cara akses katalog *online*, cara akses database *online*, cara pendaftaran pelatihan literasi informasi *online*, contoh publikasi yang benar, panduan unggah mandiri yang benar, tutorial instalasi *reference manager*, modul optimasi ms word dan cek kesamaan kata, syarat bebas perpustakaan, peminjaman buku *by request*, panduan *create account repository*, dll. Kualitas *content* sangat diperlukan terlebih di era Covid-19 kala itu, akses informasi di perpustakaan secara *online* menjadi solusi.

Accuracy adalah metode mengukur kepuasan sistem berdasarkan keakuratan data yang disajikan. Selain itu juga untuk mengetahui apakah informasi yang ada di sistem selalu akurat dan tidak sering mengalami gangguan. Aspek ini nantinya yang dapat memutuskan kepuasan pengguna terhadap kehandalan sistem dalam bekerja. Sama halnya yang terjadi di *Website* Perpustakaan UAD, variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur kebaruan informasi yang disajikan. Hal yang perlu diperhatikan, kesesuaian judul dan isi dapat menjadikan tolak ukur dari sisi keakuratan informasi di *website* ini. Selain itu, apabila di *website* menampilkan *link* maka harus dipastikan *link* tersebut dapat diakses.

Format digunakan untuk mengukur kepuasan terkait tampilan yang *user friendly* dan *accessible*. Sebelum memutuskan memilih sebuah sistem diperlukan berbagai pertimbangan salah satunya

adalah sudut pandang calon penggunanya. Sebaik apapun sistem tidak akan memiliki peran apabila sistem tersebut susah digunakan dan membuat penggunanya frustrasi. Tujuan utama sistem adalah untuk memudahkan penggunanya mendapatkan informasi secara mudah, cepat dan tepat. Sama halnya dengan *Website* Perpustakaan UAD yang berupaya agar informasi yang tersaji jelas, tidak membuat ragu, bingung bahkan ambigu.

Easeto Use digunakan untuk mengukur kepuasan dari sisi kemudahan dalam penggunaan sistem serta dapat diakses dimanapun kapanpun. Sistem yang mudah digunakan akan menjadi pemantik para pengguna untuk mengoptimalkan keberadaan sistem tersebut. Memudahkan akses bagi pemustaka adalah *goals* dari layanan Perpustakaan UAD, termasuk di masa Covid-19. Harapannya, para pemustaka yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia dapat mengakses informasi dari tempat tinggal mereka masing-masing selama 24 jam/7 hari.

Timeliness adalah variabel terakhir dari metode EUCS yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna mengenai ketepatan waktu yang dimiliki sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan para penggunanya. Pengguna akan merasa senang manakala *website* memberikan respon sangat cepat. Sebaliknya apabila pengguna diminta untuk menunggu terlalu lama, tidak menutup kemungkinan perlahan akan ditinggalkan oleh para penggunanya. Selain itu, *website* yang baik juga menyediakan informasi mutakhir. Pustakawan UAD berupaya menyajikan informasi terbaru dengan bahasa yang mudah dipahami pemustaka di *Website* Perpustakaan UAD.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi pustakawan untuk melakukan pembenahan terhadap menu maupun konten *website*, sehingga layanan Perpustakaan UAD semakin maksimal dan tepat sasaran.

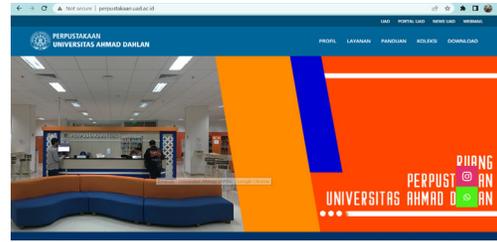
C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metodologi kuantitatif deskriptif. Mahasiswa menjadi subyek dalam penelitian ini, sedangkan *Website* Perpustakaan UAD adalah obyek penelitian dengan menggunakan metode EUCS. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif UAD sebanyak 28.822. Enam puluh (60) responden digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, terdiri dari 30 responden laki-laki dan 30 responden perempuan. Hal ini senada dengan pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2016) yang menyatakan apabila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dll) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30. Instrumen yang dipakai yakni kuesioner *online* berupa *google form* yang dibagikan kepada pemustaka yang sedang dan atau pernah menggunakan *website* Perpustakaan UAD selama pandemi Covid-19 melalui *link kuisisioner* yang dibagikan kepada pemustaka.

Data-data tersebut digunakan untuk mengevaluasi *website*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur instrumen penelitian yakni Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1). Data dalam penelitian ini diolah dengan Ms Excel dengan melalui uji validitas, reliabilitas, *mean* dan *grand mean*. Hasil analisis yang dilakukan berupa index (%) dari setiap indikator sehingga dapat diketahui indikator yang perlu dilakukan perbaikan dan pembenahan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang membahas mengenai evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap *website* mensyaratkan yang menjadi responden adalah mereka yang sudah dan atau sedang mengakses *Website* Perpustakaan UAD selama Covid-19 dan era baru, sehingga hasil yang diperoleh kredibel dan sesuai fakta. Berikut tampilannya :



Gambar 2 www.perpustakaan.uad.ac.id

Analisis Hasil

Uji Validitas dan Reabilitas

Validasi suatu instrumen penelitian merupakan derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur. Prinsip suatu tes yakni valid, tidak universal. Sedangkan syarat bagi seorang peneliti adalah reliabilitas yang memiliki arti konsistensi atau keajegan. Hal ini memiliki makna bahwa semakin reliabel suatu tes memiliki persyaratan maka semakin yakin kita dapat menyatakan bahwa dalam hasil suatu tes mempunyai hasil yang sama ketika dilakukan tes kembali (Sukardi, 2011).

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No Soal	r_{xy}	r_{tabel}	Status
C1	0,639903546	0,361	Valid
C2	0,798434024	0,361	Valid
C3	0,614110115	0,361	Valid
C4	0,789770557	0,361	Valid
A1	0,721179319	0,361	Valid
A2	0,824270143	0,361	Valid
F1	0,806975599	0,361	Valid
F2	0,83897754	0,361	Valid
E1	0,711272877	0,361	Valid
E2	0,757437163	0,361	Valid
T1	0,679764192	0,361	Valid
T2	0,723874755	0,361	Valid

Tabel 2 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	0,802582221	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,736097068	Reliabel
<i>Format</i>	0,873595506	Reliabel
<i>Ease to Use</i>	0,727874476	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,771646478	Reliabel

Skala Pengukuran Kepuasan

Hasil penelitian selanjutnya diterjemahkan menggunakan analisis interval supaya dapat diketahui jumlah bobot disetiap variabel menggunakan rumus dari Sugiyono (2016) sebagai berikut:

$$\text{Interval Penilaian} = \frac{\text{Total Skor Rata - rata}}{\text{Skor Ideal Maksimal}} \times 100$$

Tabel 3 Prosentase Skala Kepuasan

Skor	Interval	Predikat
1	0%-20%	Tidak Memuaskan
2	21%-40%	Kurang Memuaskan
3	41%-60%	Cukup Memuaskan
4	61%-80%	Memuaskan
5	81%-100%	Sangat Memuaskan

Berikut hasil perhitungan *mean* dari setiap pertanyaan penelitian:

Tabel 4 Hasil Perhitungan Kepuasan Pemustaka Per Item Pertanyaan

Variabel	ID	Pertanyaan	Mean (%)	Predikat
<i>Content</i>	C1	Apakah Website Perpustakaan UAD menyediakan informasi sesuai kebutuhan?	84	Sangat Memuaskan
	C2	Apakah Website Perpustakaan UAD mudah dipahami?	86,3	Sangat Memuaskan
	C3	Apakah Website Perpustakaan UAD menampilkan hasil pencarian tepat sesuai yang dibutuhkan?	80,3	Memuaskan
	C4	Apakah Website Perpustakaan UAD menyediakan informasi yang lengkap?	81	Sangat Memuaskan
<i>Accuracy</i>	A1	Apakah informasi di Website Perpustakaan UAD akurat?	81,3	Sangat Memuaskan
	A2	Apakah Anda puas dengan keakuratan informasi di Website Perpustakaan UAD?	79,3	Memuaskan
<i>Format</i>	F1	Apakah Website Perpustakaan UAD menyajikan informasi yang berguna?	82,7	Sangat Memuaskan
	F2	Apakah tampilan Website Perpustakaan UAD memberikan informasi yang jelas?	78	Memuaskan
<i>Ease to Use</i>	E1	Apakah Website Perpustakaan UAD mudah dioperasikan?	80,7	Memuaskan
	E2	Apakah Website Perpustakaan UAD mudah diakses dimanapun kapanpun?	80,3	Memuaskan
<i>Timeliness</i>	T1	Apakah Anda mendapatkan informasi secara cepat di Website Perpustakaan UAD?	77,7	Memuaskan
	T2	Apakah Website Perpustakaan UAD memberikan informasi mutakhir?	80,7	Memuaskan

Tabel diatas menjelaskan secara *detail* bagaimana nilai rata-rata dari jawaban responden. Hal ini sangat penting, pemenuhan kebutuhan pemustaka merupakan bagian dari *service* perpustakaan. Layanan yang maksimal akan membangun loyalitas pemustaka di tengah membanjirnya sumber informasi.

Variabel *content* terdiri dari empat pertanyaan dan hasil tanggapannya beragam. C1 mendapatkan skor 84% dengan predikat sangat memuaskan. C2 memiliki skor tertinggi diantara seluruh pertanyaan sebesar 86,3% dengan predikat sangat memuaskan. C3 dengan skor 80,3% dengan predikat memuaskan dan terakhir C4 dengan predikat sangat

memuaskan dengan skor 81,3%. Tiga dari empat pertanyaan dalam variabel ini memiliki predikat sangat memuaskan, hal ini dapat disimpulkan bahwa konten di *Website* Perpustakaan UAD sudah sesuai kebutuhan pemustaka. Meskipun demikian, pustakawan tidak semestinya cepat merasa puas bahkan terjebak di *comfort zone* yang tidak berkenan untuk berbenah. Sebaliknya pustakawan di era *post* pandemi diharapkan semakin mengeksplor kemampuannya untuk semakin kreatif untuk menciptakan konten berkualitas.

Variabel *accuracy* terdiri dari dua pertanyaan . A1 mendapatkan skor 81,3% dengan predikat sangat memuaskan. A2 mendapatkan skor 79,3% dengan predikat memuaskan. Berkaca dari skor rata-rata di setiap pertanyaan perlu adanya peningkatan keakuratan dari informasi yang disediakan di *Website* Perpustakaan UAD. Tingkat keakuratan ini berdampak terhadap kepuasan penggunaannya.

Variabel *format* terdiri dari dua pertanyaan, F1 memiliki skor 82,7% dengan predikat sangat memuaskan, sedangkan F2 memiliki skor 78% dengan predikat memuaskan. Jarak skor diantara kedua pertanyaan ini cukup tinggi. Pustakawan dapat memperjelas informasi yang ada di *Website* Perpustakaan UAD sehingga tidak menimbulkan kekaburan makna bahkan ambigu. Salah satunya menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Meng-*create* informasi dengan sudut pandang kebutuhan pemustaka akan menjadikan informasi lebih mudah dipahami.

Variabel *ease to use* terdiri dari dua pertanyaan, masing-masing pertanyaan memiliki predikat sama yakni memuaskan. E1 dengan skor 80,7% dan E2 dengan skor 80,3%. Kedua pertanyaan ini mendekati kategori sangat memuaskan yang memiliki makna bahwa perlu adanya penambahan *effort* supaya *Website Perpustakaan UAD* lebih mudah digunakan. Sebagai contoh peningkatan promosi *website* di media sosial perpustakaan lainnya seperti Instagram. Selain itu dapat juga

menambahkan panduan cara penggunaan *website*. Dengan harapan kebutuhan informasi selama pandemi Covid-19 dapat terpenuhi dengan cara kemudahan akses informasi yang sudah tersaji di *website*.

Variabel terakhir adalah *timeliness* yang memiliki dua pertanyaan dengan predikat memuaskan semua. T1 memiliki skor 77,7% dan T2 dengan skor 80,7%. Diantara pertanyaan yang ada dalam penelitian T1-lah yang memiliki skor terendah, hal ini mengindikasikan mahasiswa tidak secara cepat dapat menemukan informasi yang dibutuhkan meskipun *Website* Perpustakaan UAD memberikan informasi yang mutakhir. Hal ini menarik untuk dikaji lebih dalam supaya *Website* Perpustakaan UAD tetap memberikan informasi *up to date* dengan navigasi yang mudah dipahami mahasiswa.

Tabel 5 Hasil Perhitungan Kepuasan Pemustaka Per Variabel

Variabel	Mean (%)	Predikat
<i>Content</i>	82,9	Sangat Memuaskan
<i>Accuracy</i>	80,3	Memuaskan
<i>Format</i>	80,3	Memuaskan
<i>Ease to Use</i>	80,5	Memuaskan
<i>Timeliness</i>	79,3	Memuaskan
Grand Mean	80,65	Memuaskan

Dari lima variabel metode EUCS, empat variabel mendapatkan predikat memuaskan diantaranya *accuracy* dengan skor 80,3% , *format* dengan 80,3%, *ease to use* 80,5% dan *timeliness* 79,3%. Sedangkan satu-satunya variabel yang mendapatkan predikat sangat memuaskan adalah *content* dengan skor 82,9%. Hal ini menandakan konten yang ada di *Website* Perpustakaan UAD sesuai dengan yang kebutuhan informasi mahasiswa. Sedangkan skor terendah terletak dalam variabel *timeliness* dengan skor 79,3%. *Grand mean* dalam penelitian ini mendapatkan skor 80,65% dengan kategori memuaskan.

Evaluasi terhadap *website* dalam penelitian ini belum mencapai kategori sangat memuaskan namun hasil ini patutnya diapresiasi dan dijadikan bahan evaluasi, bukan sebaliknya menjadikan mental pustakawan *down* bahkan patah semangat. Ketika hasil penelitian yang diperoleh berbeda dengan harapan, maka hal ini dapat dijadikan momentum untuk segera berbenah supaya *website* lebih optimal di *post* pandemi ini. Kreativitas dan inovasi dibutuhkan oleh pustakawan. Sebuah sistem perpustakaan yang bagus tidak selalu mengikuti tren terkini, sebaliknya sistem informasi perpustakaan yang baik manakala sistem tersebut dapat dioptimalkan, mudah diakses, informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan navigasi yang ada di *website* mudah digunakan.

E. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan pemustaka terhadap sajian yang ada *Website* Perpustakaan UAD mendapat skor 80,65% dengan kategori memuaskan. Diantara variabel yang digunakan dalam kajian ini tertinggi terletak pada *content* yang memiliki nilai 82,9% dengan predikat sangat memuaskan. Sedangkan variabel terendah adalah *timeliness* dengan skor 79,3% dengan predikat memuaskan. Dari hasil kajian ini, Pustakawan UAD dapat berbenah untuk mengevaluasi maupun meningkatkan ketepatan dan kecepatan informasi yang dimiliki *website* serta kemutakhiran dari data yang disajikannya.

Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji dengan metode kualitatif sehingga kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka dalam akses *website* perpustakaan dapat digali secara luas dapat dicarikan solusinya.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Doll, W.J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota, Vol. 12*(No. 2), 259–274.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Journal of Information Systems, 2*(1). Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA), 10*(1), 12–28. <https://doi.org/10.34010/jamika.v10i1.2678>
- Mz, Y. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif, 1*(1), 34–43.
- Naja, N.-U. (2020). Website sebagai Sarana Promosi Perpustakaan di SMA N 1 Jogjakarta. *Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi, 1*(1), 11–21. <https://doi.org/10.24090/jkki.v1i1.4048>
- Nugroho, H. (2023). Evaluasi Pengelolaan Situs Web (Website) Pusat Riset Perikanan Tahun 2021. *Jurnal Pari, 8*(2), 99–110. <https://doi.org/10.15578/jp.v8i2.12140>
- Pratama, D. C. M., & Hartomo, K. D. (2021). Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional. *4*(8). Retrieved from <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatiasi/article/view/1263>
- Rahmadi, Moch. L. (2013). *Tips Membuat Website Tanpa Coding & Langsung Online*. Yogyakarta: Andi.
- Saleh, A. R., Azizah, Himawan, D., Isriyanti, Sujana, J. G., Wahyudin, ... Rahayu, S. (2018). *Perpustakaan Perguruan Tinggi Kini dan Masa Depan (Sebuah*

Antologi Pemikiran). Jakarta: Sagung Seto.

- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58–66.
- Siahaan, M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 1(1), 73–80. <https://doi.org/10.31599/jki.v1i1.265>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (24th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* (Cet. 10). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). Penggunaan Usability Testing sebagai Metode Evaluasi Website KRS Online pada Perguruan Tinggi. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 9(1), 58–67. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v9i1.24691>