



kepada pemustaka melakukan browsing (pencarian informasi) secara efektif dan efisien. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomasi perpustakaan. Hal ini di tandai dengan telah di aplikasikan software SIMPus di perpustakaan sejak tahun 2006. Pada tahun 2009 dengan lebih ingin memaksimalkan layanan kepada pemustaka serta mengikuti perkembangan teknologi informasi perpustakaan maka otomasi perpustakaan menggunakan software OpenBiblio.

Menurt Suriani (2015), OpenBiblio merupakan perangkat lunak otomasi perpustakaan berbasis web. OpenBiblio menyediakan menu *On-line Public Access Catalogue (OPAC)*, sirkulasi (*circulation*), katalogisasi (*cataloging*), laporan (*report*) serta menu admin (*administrator*). Berbagai menu-menu tersebut terintegrasi dalam sistem yang dibangun oleh software ini, sehingga satu menu akan berpengaruh terhadap menu yang lain. Sejak tahun 2012, perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau mulai melakukan pengembangan sistem informasi perpustakaan dalam hal pengelolaan data base, sistem absensi, sistem sirkulasi loker, katalog online *OPAC*, *multy purpose stations (MPS)* dan *book return* sudah terintegrasi.

Menurut Tedd 1993 dikutip oleh Hasugian (2010), menyatakan bahwa *Online Public Access Catalogue (OPAC)* adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum, dan dapat dipakai pengguna untuk menelusur pangkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya, dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari sedang tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam. Pendapat ini menunjukkan fungsi dari *OPAC* sebagai sarana temu balik informasi yang dapat diintegrasikan dengan sistem sirkulasi. Selain sebagai alat bantu penelusuran, *OPAC* dapat juga digunakan sebagai sarana untuk memeriksa status suatu bahan pustaka. Melalui *OPAC*, pengguna dimungkinkan juga dapat mengetahui lokasi atau tempat penyimpanannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil tanya jawab wawancara yang sudah dilakukan dengan seorang mahasiswa dan seorang mahasiswi yang menggunakan layanan *OPAC* pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, maka dihasilkan beberapa masalah yang ada, seperti : dari segi isi informasi dari *OPAC* pengguna merasa kurang puas dengan isi informasi *OPAC*, dikarenakan isi informasi yang ada pada *OPAC* belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi referensi apa yang diinginkan pengguna.

Dari segi keakuratan saat mencari informasi yang diinginkan pada *OPAC* lalu *OPAC* mengashilkan ouput informasi di mana posisi buku berada, pada saat penelusuran pada rak buku, ternyata buku yang di inginkan tersebut tidak di temukan ,hal ini tentu membingungkan pengguna.

Dari segi bentuk tampilan *OPAC* terlalu simpel dan biasa saja seperti mesin pencarian Google seharusnya pihak perpustakaan harus lebih kreatif dalam melakukan inovasi betuk tampilan *OPAC* agar lebih menarik untuk dilihat dan tata letak output yang dihasilkan juga sama seperti mesin pencarian Google.

Dari segi kemudahan tidak semua pengguna perpustakaan mengetahui fungsi *OPAC* secara jelas dan rinci hal ini tentunya membuat pengunjung perpustakaan terkadang langsung mencari ke rak buku yang tersedia di perpustakaan.

Dari segi ketepatan waktu banyak informasi referensi yang belum di update, banyak konten-konten dan sub menu pada *OPAC* yang sudah terlalu lama informasi yang tidak di update sehingga hanya sebagai pajangan tampilan informasi saja, di sisi lain mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentunya lebih cepat dengan menggunakan *OPAC*, sehigga sedikit membantu untuk dalm hal pencarian referensi buku yang di butuhkan dengan cepat.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan dengan jelas di atas, maka judul yang di ambil oleh peneliti dalam tugas akhir ini yaitu : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau “(Studi kasus: Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di teliti yaitu, Bagaimana Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan yang sebenarnya dapat dicapai. Adapun batasan dalam laporan penelitian ini yaitu :

- 1) Metode dalam penelitian ini yaitu *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang di lihat dari lima prespektif yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).
- 2) Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)
- 3) Evaluasi tingkat kepuasan layanan *user OPAC* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang di teliti bersumber dari data mahasiswa aktif semester genap TA. 2014-2015 yang berjumlah 25100 mahasiswa.
- 4) Penyebaran kuesioner dengan metode simple random sampling dari 25100 mahasiswa, maka didapat jumlah 100 responden mahasiswa dengan pengolahan data populasi dan sample menggunakan rumus Slovin.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian Tugas akhir ini adalah :

- 1) Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* serta Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Untuk mengetahui kepuasan pengguna *OPAC* di lihat dari lima prespektif yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) atau dengan metode yang dikenal dengan sebutan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- 3) Untuk memberikan arah acuan jejak evaluasi yang berfungsi untuk mengevaluasi yang akan dilakukan selanjutnya di masa yang akan mendatang.

1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

- a. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja dan program pengembangan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan teknologi informasi yang berkembang pada saat ini.
- b. Memantapkan sikap, motivasi, dan perilaku positif sehingga mampu menghadapi tantangan yang ada dalam lingkungan kerja pada bidang ilmu perpustakaan dan informasi
- c. Menambah pengetahuan penelitian di bidang kajian perpustakaan perguruan tinggi sebagai bahan masukan untuk pembinaan dan peningkatan mutu perpustakaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah , tujuan dan manfaat.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan tugas akhir. Teori yang di angkat yaitu mengenai teori-teori tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang di gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai hasil penelitian dan bahasan yang dilakukan dengan penekanan pembuktian (deskriptif kuantitatif), jawaban atas permasalahan, dan penjelasan hasil yang dibahas secara komprehensif.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari tugas akhir yang dibuat dan menjelaskan saran-saran penulis kepada pembaca, agar hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang di evaluasi ini dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik.