

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN E-LIBRARY DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DI STIKES YRSDS

Hafidz Ryan Alhamdi¹, Shafyra Irda Kurniawan², Almaida Salsabillah³, Cakra Aditya⁴, Dyan Angesti⁵

Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia ¹⁻⁵

Email: Hafidzryan1522@gmail.com¹, shafyairda37@gmail.com²,

almaida.salsabillah3012@gmail.com³, cakraaditya632@gmail.com⁴, dyanangesti@gmail.com⁵

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 5
Bulan : Mei
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

The development of information technology has encouraged higher education libraries to switch to digital services by utilizing E-Library, especially at STIKES YRSDS Surabaya has implemented the E-Library system as a tool to support learning and access to information for students and lecturers. The evaluation was carried out because the E-Library system has never been thoroughly evaluated and several obstacles were still found, such as errors and hacks on the website and the level of user satisfaction with the available services is unknown. This study aims to assess how satisfied E Library users are using the End User Satisfaction (EUCS) method. The EUCS method is used with five dimensions of assessment, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study uses descriptive research with instruments in the form of a Likert scale questionnaire which was distributed to 71 active students of STIKES YRSDS Surabaya as respondents. The sampling technique was carried out using simple random sampling. The results showed that most users were quite satisfied with the E-Library service on all dimensions tested. The content variable obtained the category of satisfactory by 58%, accuracy by 70%, format by 62%, ease of use by 63%, and timeliness by 69%. However, there are still several aspects that need to be improved, such as the quality and completeness of information, system stability so that errors do not occur frequently, a more regular menu display, the provision of clear user guides, and an increase in the speed of access to information. Overall, the EUCS method is able to provide an overview of the level of user satisfaction with the E-Library system and can be a basis for managers to develop services to be more effective, comfortable, and in accordance with user needs.

Keyword: EUCS, E Library, User Satisfaction, Information Systems,

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan pendidikan tinggi untuk beralih menjadi layanan digital dengan memanfaatkan E-Library, Khususnya di STIKES YRSDS Surabaya telah mengimplementasikan sistem E-Library sebagai alat penunjang pembelajaran dan akses informasi untuk mahasiswa dan dosen. Evaluasi dilakukan karena sistem E-Library belum pernah dievaluasi secara menyeluruh serta masih ditemukan beberapa kendala, seperti error dan terkena hack pada website dan belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa puas pengguna E Library dengan menggunakan metode Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS). Metode EUCS digunakan dengan lima dimensi penilaian, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan instrumen berupa kuesioner skala Likert yang disebarkan kepada 71 mahasiswa aktif STIKES YRSDS Surabaya sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup puas terhadap layanan E-Library pada seluruh dimensi yang diuji. Variabel content memperoleh kategori

cukup puas sebesar 58%, accuracy sebesar 70%, format sebesar 62%, ease of use sebesar 63%, dan timeliness sebesar 69%. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas dan kelengkapan informasi, kestabilan sistem agar tidak sering terjadi error, tampilan menu yang lebih teratur, penyediaan panduan penggunaan yang jelas, serta peningkatan kecepatan akses informasi. Secara keseluruhan, metode EUCS mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Library dan dapat menjadi dasar bagi pengelola dalam melakukan pengembangan layanan agar lebih efektif, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: EUCS, E Library, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi

A. PENDAHULUAN

Sektor pendidikan menempatkan perpustakaan sebagai pilar utama dalam menyokong iklim belajar-mengajar. Akselerasi teknologi informasi yang terjadi saat ini memaksa perpustakaan untuk mendefinisikan ulang peran klasiknya. Perpustakaan modern kini menjelma menjadi portal dinamis yang membuka sekat-sekat akses terhadap ilmu pengetahuan, bukan lagi sekadar ruang fisik penampung buku. Peran transformatif ini sangat krusial dalam menjembatani kebutuhan eksplorasi ilmiah bagi masyarakat dan akademisi. Aktivitas manajerial di dalamnya, seperti pelacakan stok buku, pembaruan daftar pustaka, manajemen peminjaman, serta penyusunan laporan periodik, kini dikelola secara otomatis melalui sistem informasi. Melalui integrasi jaringan berbasis *web*, aksesibilitas layanan menjadi jauh lebih fleksibel; pemustaka dapat melakukan penelusuran referensi secara mandiri dari luar area kampus serta memproses transaksi sirkulasi dengan waktu yang jauh lebih efisien (Yudhana 2022). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu komponen penting yang terletak di dalam lingkungan kampus. Dalam upayanya merealisasikan target institusional, perpustakaan ini menghadirkan layanan yang berorientasi pada kemudahan aksesibilitas data bagi pengunjung melalui pemanfaatan instrumen teknologi. Perwujudan dari komitmen tersebut tampak pada pengembangan platform perpustakaan digital. Langkah modernisasi ini bertujuan untuk menjawab dinamika kebutuhan informasi pengguna, mereduksi hambatan dalam pencarian referensi, serta menyokong pola komunikasi digital yang memanfaatkan konektivitas jaringan informasi berbasis internet (Angelina, Kesuma, and You 2023).

Selaras dengan hal tersebut, penerapan *E-Library* menjadi salah satu bentuk nyata dari integrasi teknologi di lingkungan kampus, di mana platform ini dioptimalkan sebagai instrumen penyimpanan koleksi, penguatan literasi, serta fasilitator kegiatan instruksional berbasis digital. Salah satu institusi pendidikan tinggi yang secara aktif mengadopsi kemajuan teknologi informasi ini adalah Perpustakaan STIKES YRSDS Surabaya. Melalui implementasi

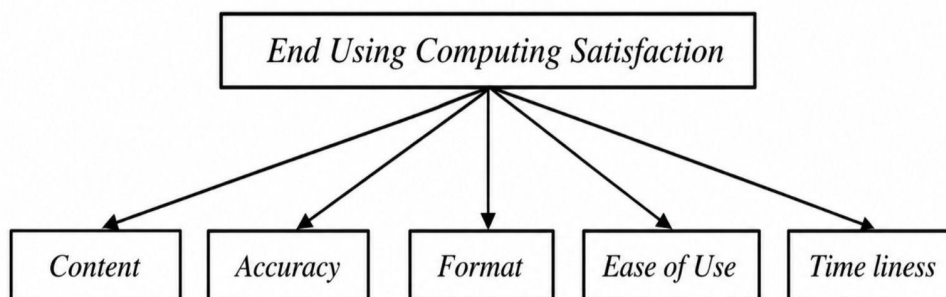
sistem perpustakaan digital, lembaga ini berhasil menghadirkan model pelayanan informasi berbasis teknologi modern yang adaptif terhadap dinamika perkembangan zaman (Kesuma, Yunita, and Putri, n.d.). Dalam mendukung aktivitas akademik, STIKES YRSDS Surabaya telah mengimplementasikan layanan *E-Library* yang dimanfaatkan pada sistem pembelajaran daring maupun *hybrid*. Melalui platform tersebut, dosen dan mahasiswa dapat mengakses berbagai bahan ajar dan referensi secara digital, mulai dari file PDF/PPT, dokumen Word, hingga sumber referensi lainnya yang relevan dengan kebutuhan pembelajaran (Angesti et al. 2025).

Hasil wawancara dengan Kepala UPT Sistem Informasi di STIKES YRSDS Surabaya menyatakan bahwa belum pernah di evaluasi, website terkena hack dan terjadi error dari bawaannya, serta belum jelas sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Evaluasi yang terstruktur dan terukur menjadi krusial untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang perlu diperbaiki, baik dalam aspek konten, akurasi data, cara penyajian, kenyamanan penggunaan, maupun kecepatan akses. Oleh karena itu, diperlukan metode evaluasi yang dapat menggambarkan persepsi pengguna secara menyeluruh, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai landasan dalam meningkatkan mutu layanan E-Library.

Evaluasi bertindak sebagai instrumen diagnostik untuk mengidentifikasi sekaligus memecahkan problematika yang terjadi melalui pengecekan kondisi riil di lapangan. Temuan dari proses ini kemudian dianalisis dengan cara membandingkannya terhadap standar normatif yang berlaku (Supriyatna et al. 2017). Berdasarkan tujuan spesifik yang ingin diraih, evaluasi dapat diaplikasikan pada berbagai level organisasi dengan pendekatan metodologi yang variatif. Penilaian tersebut secara khusus menyoroti tiga domain utama, yakni kapabilitas teknis, jalannya operasionalisasi, dan integrasi penggunaan sistem. Dari setiap matriks penilaian, dapat ditarik sebuah formulasi terbaik yang menyinergikan faktor-faktor krusial dengan derajat kepuasan pengguna. Bagi institusi seperti STIKES YRSDS Surabaya, menguji tingkat kepuasan pengguna *E-Library* menjadi sangat esensial untuk memastikan bahwa sistem tersebut tidak hanya hadir sebagai formalitas teknologi, melainkan betul-betul bekerja secara efektif dan relevan dengan kebutuhan pemustaka. Kebijakan ini secara tidak langsung mendukung akselerasi perguruan tinggi dalam mencapai proyeksi jangka panjang sebagai pusat pendidikan yang inovatif dan adaptif.

Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) atau Kepuasan Pengguna Akhir terhadap Komputasi diakui sebagai instrumen evaluasi yang valid untuk mengukur derajat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas situs web maupun aplikasi. Validitas model ini dibuktikan melalui berbagai studi empiris terdahulu yang mengimplementasikannya dalam beragam

konteks riset, seperti asesmen pada sistem informasi manajemen, platform pembelajaran daring, serta pelbagai varian layanan digital lainnya. Secara konseptual, kerangka kerja EUCS beroperasi dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan realitas sistem informasi yang diterapkan, yang pada akhirnya digunakan sebagai indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan akhir pemustaka (Arifah, Rosidi, and Fatta, n.d.). Kerangka kerja EUCS juga diartikan sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman empiris mereka saat berinteraksi dengan suatu aplikasi. Melalui pendekatan yang menitikberatkan pada kebutuhan pengguna, optimalisasi efisiensi, serta penjaminan mutu sistem yang ketat, model ini dinilai sangat representatif untuk menguji tingkat kepuasan tersebut. Guna mengakomodasi peningkatan kualitas sistem informasi sekaligus kepuasan pengguna secara berkelanjutan, implementasi EUCS menawarkan metodologi evaluasi yang tidak hanya menyeluruh dan komprehensif, tetapi juga dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat (Istianah and Yustanti 2022). Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dirancang oleh (Doll and Torkzadeh 1988) dengan tujuan utama mengevaluasi seberapa puas pengguna akhir terhadap suatu perangkat teknologi. Kerangka evaluasi ini mengoperasionalkan lima variabel penentu, yakni aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, serta *timeliness*. Keunggulan dari penerapan EUCS terletak pada kemampuannya mendokumentasikan tingkat kepuasan dalam bentuk angka atau skor numerik. Konsekuensinya, data yang dihimpun dapat dianalisis lebih lanjut secara statistik untuk menghasilkan interpretasi penelitian yang bersifat objektif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan (Ar-rasyid, Hanggara, and Rachmadi 2021).



Gambar 1. Metode EUCS (Doll and Torkzadeh 1988).

Implementasi model EUCS berorientasi pada pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap perangkat komputer yang terlibat langsung dalam penuntasan tugas-tugas harian. Pendekatan ini menawarkan sudut pandang yang berbeda dari teori sukses sistem informasi yang digagas oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, yang mana instrumen mereka bekerja dengan cara menguji kinerja teknologi secara menyeluruh dan multidimensional.

Secara konseptual, EUCS mempersempit ruang lingkup penilaiannya dengan cara berfokus penuh pada pengalaman praktis pemustaka atau pengguna saat menjalankan aplikasi untuk kebutuhan kerja operasional (Doll and Torkzadeh 1988). Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, terdapat lima dimensi utama yang menjadi determinan bagi kepuasan pengguna teknologi, antara lain komponen isi, akurasi, format visual, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu distribusi informasi. Telaah mengenai definisi operasional dari setiap matriks penilaian dalam instrumen *End-User Computing Satisfaction* ini mengadopsi postulat Doll & Torkzadeh, yang mana penjelasannya juga selaras dengan hasil studi yang dipaparkan oleh (Dalimunthe and Ismiati 2016).

1. Dimensi *Content*

Dimensi *content* menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas isi sistem. Isi tersebut mencakup berbagai fungsi serta modul yang bisa dimanfaatkan pengguna, termasuk informasi yang dihasilkan sistem. Dimensi ini juga mengevaluasi sejauh mana informasi yang diberikan sesuai dengan keperluan pengguna. Semakin lengkap modul-modulnya dan semakin informatif sistem, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pengguna.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat. Aspek ini mencakup proses penerimaan masukan, pengolahan data, sampai pada hasil informasi yang ditampilkan. Tingkat akurasi dapat diketahui melalui jumlah kesalahan output yang terjadi akibat pengolahan input pengguna dan intensitas terjadinya *error* selama proses pengolahan data berlangsung.

3. Dimensi *Format*

Dimensi *format* berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna terhadap tampilan sistem dan bentuk informasi yang disajikan. Aspek yang dinilai meliputi tingkat kemenarikan antarmuka, kerapian desain, serta kemudahan penggunaan yang diberikan kepada pengguna. Tampilan sistem yang baik dapat memberikan kenyamanan dalam penggunaan dan membantu meningkatkan efisiensi kerja pengguna.

4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *ease of use* berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem selama proses interaksi berlangsung. Aspek yang dinilai meliputi kenyamanan pengguna dalam memasukkan data, mengelola informasi, serta menemukan informasi yang diperlukan dengan mudah dan cepat.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *timeliness* berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap kecepatan sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan. Penilaian pada dimensi ini dilihat dari kemampuan sistem dalam memproses setiap masukan pengguna secara langsung dan menampilkan hasil dengan cepat, sehingga pengguna tidak mengalami penundaan yang berarti selama penggunaan sistem.

B. METODE PENELITIAN

A. Model penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Ditinjau dari lokasi pelaksanaannya, penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan yang dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi kepuasan pengguna layanan *E-Library* pada STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

B. Pengumpulan data

Proses perolehan data primer dalam penelitian ini bersandar pada kombinasi tiga metode, yaitu pengamatan langsung di lokasi penelitian, wawancara, dan penyebaran angket (kuesioner). Pengelola riset terlebih dahulu menentukan subjek responden serta indikator dari setiap variabel guna memformulasikan butir-butir pertanyaan kuesioner yang menjadi instrumen utama dalam analisis data. Operasionalisasi instrumen EUCS dalam penelitian ini secara khusus mereferensi pada konstruksi teori yang dikembangkan dalam skripsi mengenai pengaruh komponen *end-user computing satisfaction* terhadap kemanfaatan riil sistem informasi elektronik yang diterapkan di Puskesmas Sawah Besar, Jakarta (Adrianti 2018).

Kuesioner dengan skala likert digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini untuk mengukur tanggapan dari responden. Pertanyaan dalam kuesioner tersebut terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a) Pertanyaan mengenai profil mahasiswa, mencakup informasi seperti nama, jenis kelamin, semester, dan prodi.
- b) Pernyataan ini disusun berdasarkan lima variabel dari metode EUCS.

Dalam penyusunan kuesioner pada penelitian ini terdiri dari 25 pertanyaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala 1-4 yang dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Kepentingan	Kepuasan
1.	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas

2.	Tidak Setuju	Tidak Puas
3.	Setuju	Puas
4.	Sangat Setuju	Sangat Puas

B. Populasi dan sampel

Subjek populasi yang ditetapkan pada riset ini berjumlah 247 orang, yang seluruhnya merupakan mahasiswa aktif di lingkungan STIKES YRSDS Surabaya. Berdasarkan perhitungan rumus sampel dengan menggunakan parameter tingkat kepercayaan 95%, peneliti memperoleh ukuran sampel sebanyak 71 orang yang bertindak sebagai pengguna sistem. Karakteristik responden ini kemudian dikelompokkan menurut tingkat semester akademik, yaitu semester 2 sebanyak 23 responden, semester 4 sebanyak 24 responden, semester 6 sebanyak 17 responden, dan semester 8 sebanyak 7 responden. Untuk mengukur fenomena tersebut, variabel penelitian ditentukan berdasarkan konstruksi model EUCS dari Doll et al., yang meliputi komponen *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, serta *timeliness*.

Subjek populasi yang menjadi target dalam penelitian ini mencakup keseluruhan mahasiswa yang terdaftar aktif di STIKES YRSDS Surabaya. Berdasarkan pertimbangan kuantitas populasi yang relatif besar, pengumpulan data dilakukan melalui skema penarikan sampel guna mengoptimalkan efisiensi riset tanpa mengurangi tingkat representativitas data di lapangan. Strategi pemilihan sampel yang diimplementasikan adalah metode *simple random sampling*, yang menggaransi bahwa setiap individu dalam populasi mempunyai probabilitas yang setara untuk terpilih menjadi responden. Sementara itu, untuk mengkalkulasi ukuran sampel yang representatif dengan batas toleransi kekeliruan yang dapat diterima, peneliti menerapkan formula Slovin sebagai instrumen hitungnya (Sugiyono 2021). Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dengan:

n = Ukuran sampel yang dibutuhkan

N = Ukuran populasi mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*) yang diinginkan (misalnya 0.1 atau 10%)

Maka, jika dihitung dengan jumlah populasi mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo sebagai berikut :

$$n = \frac{247}{1 + 247 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{247}{1 + 247 \times 0,01}$$

$$n = \frac{247}{1 + 2,47}$$

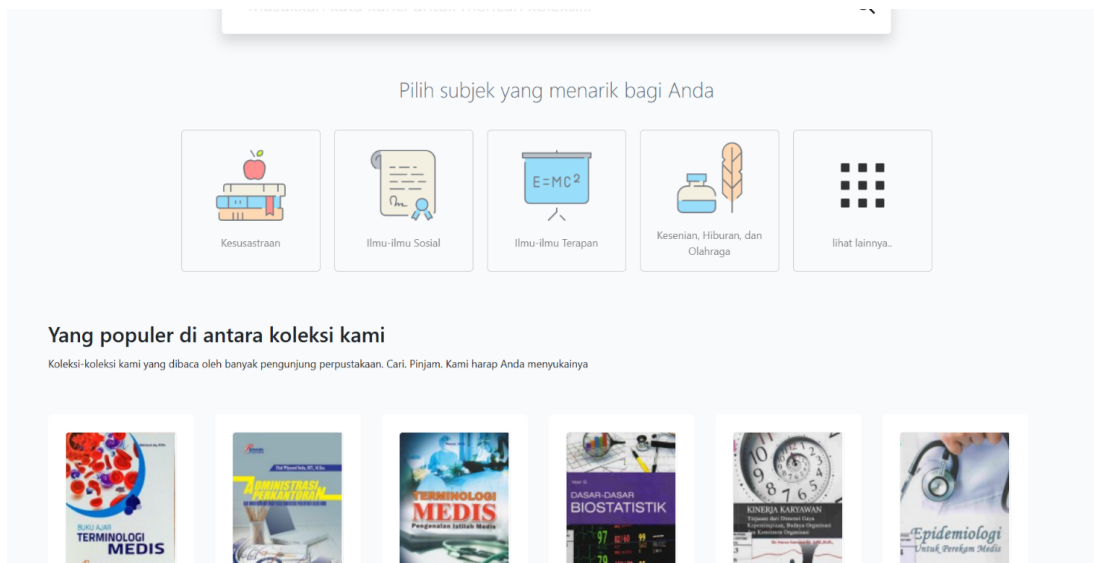
$$= \frac{247}{3,47}$$

$$= 71.1$$

Dalam penelitian Evaluasi Kepuasan Pengguna E-Library di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel ditentukan sebanyak 71 orang. Penetapan jumlah sampel ini bertujuan untuk memastikan data yang dikumpulkan dapat secara akurat mewakili populasi mahasiswa yang sedang aktif. Kemudian Teknik pemilihan sampel diterapkan melalui metode acak sederhana, yaitu dengan memilih responden secara acak dari seluruh mahasiswa aktif di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, sehingga setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden dalam penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kepuasan pada website E Library STIKES YRSDS Surabaya dilakukan dengan mengevaluasi situs E Library pada halaman [E Library STIKES YRSDS](#) dijelaskan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Tampilan Fitur Website E Library

Pelaksanaan pengumpulan data dalam penelitian ini diselenggarakan pada bulan Mei 2026 melalui distribusi instrumen kuesioner secara acak kepada mahasiswa STIKES YRSDS, dengan total sampel yang berhasil dihimpun sebanyak 71 responden. Angket tersebut difungsikan sebagai alat ukur utama untuk menguji derajat kepuasan pengguna terhadap operasionalisasi aplikasi *E-Library* STIKES YRSDS berdasarkan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Asesmen ini mengoperasikan lima dimensi fundamental EUCS, yang meliputi kualitas isi (*content*), keakuratan data (*accuracy*), struktur tampilan (*format*), aktualitas waktu (*timeliness*), serta kemudahan pengoperasian (*ease of use*), demi memetakan potret kepuasan pemustaka saat memanfaatkan platform digital tersebut.

A. Analisis pengelolaan data pada Variabel *Content* (Isi)

Adapun hasil penelitian pengelolaan data berdasarkan kategori Tingkat kepuasan pengguna E Library pada Variabel *Content* Adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel *Content* (Isi)

No.	Interval <i>Content</i>	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas (5-10)	1	1%
2	Cukup Puas (11-15)	41	58%
3	Puas (16-20)	29	41%
	Total	71	100%

Berdasarkan dengan Tabel 2 pada variabel *Content* (Isi) terlihat bahwa mayoritas pengguna E Library merasa CUKUP PUAS. Dari 71 responden, 41 responden atau sekitar 58% menyatakan cukup puas terhadap isi atau konten yang terdapat di E Library. Di sisi lain, ada 29 responden atau setara dengan 41% yang mengungkapkan puas dan terdapat 1 responden atau setara dengan 1 % mengungkapkan ketidakpuasan.

Hasil yang didapat mengindikasikan bahwa variabel *content* pada pernyataan nomor 1 dan 4 memperoleh nilai terendah dengan angka 219. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna E-Library merasa cukup puas namun cenderung bersikap netral terhadap kualitas informasi yang ada dalam sistem. Pernyataan yang terdapat dalam variabel ini adalah "E-Library menyajikan informasi yang tepat serta sesuai dengan kebutuhan anda" dan "Informasi yang disediakan oleh E-Library mampu memenuhi harapan anda". Ini menunjukkan bahwa informasi yang ditawarkan oleh E-Library belum sepenuhnya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna dengan optimal. Pengguna masih merasakan bahwa informasi yang tersedia terkadang kurang lengkap, kurang tepat, atau belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan mereka dalam mencari informasi. Erick Sorongan dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, termasuk kualitas isi informasi (*content*), memiliki pengaruh

terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna (Erick Sorongan, Hilmansyah 2021). Oleh sebab itu, direkomendasikan kepada pengelola E-Library untuk meningkatkan kualitas, kelengkapan, dan relevansi informasi agar pengguna dapat memperoleh informasi yang lebih akurat, sesuai kebutuhan, serta dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem E-Library.

B. Analisis pengelolaan data pada Variabel *Accuracy* (Keakuratan)

Adapun hasil penelitian pengelolaan data berdasarkan kategori Tingkat kepuasan pengguna E Library pada Variabel *Accuracy* Adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel *Accuracy* (Keakuratan)

No.	Interval <i>Accuracy</i>	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas (5-10)	2	3%
2	Cukup Puas (11-15)	50	70%
3	Puas (16-20)	19	27%
	Total	71	100%

Berdasarkan dengan Tabel 3 pada variabel *Accuracy* (Keakuratan) terlihat bahwa mayoritas pengguna E Library merasa CUKUP PUAS. Dari 71 respon den, 50 responden atau sekitar 70% menyatakan cukup puas terhadap keakuratan informasi yang terdapat di E Library. Selanjutnya, ada 19 responden atau setara dengan 27% yang menyatakan merasa puas dan terdapat 2 responden atau setara dengan 3% mengungkapkan ketidakpuasan.

Pada hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel *accuracy* pada pernyataan nomor 1 memperoleh skor terendah dengan nilai sebesar 210. Skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih merasa belum puas terhadap tingkat keakuratan dan kestabilan sistem E-Library yang digunakan. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel ini yaitu "E-Library jarang terjadi error ketika anda menggunakannya". Hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih sering mengalami kendala atau gangguan sistem saat mengakses E-Library, sehingga proses pencarian maupun penggunaan informasi menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, pihak pengelola E-Library disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem, khususnya dalam meminimalkan terjadinya error dan memperbaiki kestabilan layanan agar pengguna dapat mengakses E-Library dengan lebih lancar, efektif, dan nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Luthfi Hamzah dkk. dalam jurnal *Analysis of E-Library Based on Level of User Satisfaction Using EUCS and IPA Methods*, yang menyatakan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Library. Pengguna cenderung merasa kurang puas apabila sistem masih mengalami kendala atau

informasi yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan pengguna (Hamzah, Hultari, and Purwati 2022).

C. Analisis pengelolaan data pada Variabel *Format* (Tampilan)

Adapun hasil penelitian pengelolaan data berdasarkan kategori Tingkat kepuasan pengguna E Library pada Variabel *Format* Adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel *Format* (Tampilan)

No.	Interval <i>Format</i>	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas (6-12)	0	0%
2	Cukup Puas (13-18)	44	62%
3	Puas (19-24)	27	38%
	Total	71	100%

Berdasarkan Tabel 4 pada variabel *Format* (Tampilan) terlihat bahwa mayoritas pengguna E-Library merasa CUKUP PUAS. Dari total 71 responden, sebanyak 44 responden atau sebesar 62% menyatakan cukup puas terhadap tampilan atau format yang tersedia pada E-Library. Selanjutnya, sebanyak 27 responden atau sebesar 38% menyatakan puas, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu tidak ada atau sebesar 0%.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa skor terendah terdapat pada variabel *Format* di pernyataan nomor 1 dengan total nilai 219. Skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna E-Library masih merasa kurang puas dengan tampilan dan format penyajian layanan yang ada. Pernyataan dengan nilai terendah untuk variabel tersebut adalah "E library mempunyai struktur menu yang teratur." Oleh sebab itu, saran yang dapat diusulkan adalah pihak pengelola E-Library sebaiknya meningkatkan mutu tampilan dan format penyajian sistem, contohnya dengan memperbaiki desain antarmuka supaya lebih menarik, penggunaan tata letak menu yang lebih teratur, kombinasi warna yang enak dipandang, serta pengaturan informasi yang lebih sistematis sehingga pengguna lebih mudah memahami konten dan fitur yang ada pada E-Library. Selain itu, pengelola juga bisa melakukan penilaian desain secara rutin berdasarkan saran dari pengguna agar tampilan sistem menjadi lebih efisien dan mudah digunakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang berjudul *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang menyatakan bahwa variabel *format* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tampilan sistem, struktur menu, serta penyajian informasi yang teratur dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses sistem perpustakaan digital (Adelia et al., n.d.).

D. Analisis pengelolaan data pada Variabel *Ease Of Use* (Kemudahan)

Adapun hasil penelitian pengelolaan data berdasarkan kategori Tingkat kepuasan pengguna E Library pada Variabel *Ease Of Use* Adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel *Ease Of Use* (Kemudahan)

No.	Interval <i>Ease Of Use</i>	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas (5-10)	2	3%
2	Cukup Puas (11-15)	45	63%
3	Puas (16-20)	24	34%
	Total	71	100%

Berdasarkan pada Tabel 5 untuk Variabel *Ease Of Use* (Kemudahan), Terlihat bahwa mayoritas Pengguna E-Library merasa CUKUP PUAS. Dari total 71 responden, sebanyak 45 responden atau sebesar 63% menyatakan cukup puas terhadap kemudahan yang tersedia pada E-Library. Selanjutnya, sebanyak 24 responden atau sebesar 34% menyatakan puas, sedangkan 2 responden atau 3% yang menyatakan ketidakpuasan.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah skor terendah terdapat dari variabel *Ease Of Use* pada pernyataan nomor 4 dengan jumlah nilai 220. Skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna E-Library masih merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel tersebut adalah “E-Library menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya”. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan yaitu pihak pengelola E-Library perlu menyediakan petunjuk penggunaan yang lebih jelas dan mudah dipahami, misalnya dengan menambahkan panduan penggunaan pada halaman utama, video tutorial singkat, atau penjelasan langkah-langkah akses fitur E-Library agar pengguna tidak merasa kesulitan saat menggunakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Barus and Fathurrahman 2024) pada jurnal Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi yang menyatakan bahwa dimensi *ease of use* atau kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital. Semakin mudah sistem dipahami dan digunakan, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat (Arifah, Rosidi, and Fatta, n.d.).

E. Analisis pengelolaan data pada Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Adapun hasil penelitian pengelolaan data berdasarkan kategori Tingkat kepuasan pengguna E Library pada Variabel *Timeliness* Adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

No.	Interval <i>Timeliness</i>	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas (4-8)	3	4%
2	Cukup Puas (9-12)	49	69%
3	Puas (13-16)	19	27%
	Total	71	100%

Berdasarkan pada tabel 6 untuk Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu). Terlihat bahwa mayoritas pengguna E-Library merasa CUKUP PUAS. Dari total 71 responden, sebanyak 49 responden atau sebesar 69% menyatakan cukup puas terhadap kecepatan waktu menampilkan informasi pada E-Library. Selanjutnya, sebanyak 19 responden atau sebesar 27% menyatakan puas, sedangkan 3 responden atau sebesar 4% menyatakan ketidakpuasan.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah skor terendah terdapat pada variabel *timeliness* pernyataan nomor 3 dengan jumlah nilai 215. Skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna E-Library masih merasa belum puas terhadap aspek ketepatan waktu dalam layanan yang diberikan. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel ini adalah "E-Library mendukung adanya penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat." Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang tersedia di E-Library belum sepenuhnya dapat membantu dalam memperoleh informasi secara cepat saat dibutuhkan. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola E-Library meningkatkan kecepatan akses dan penyediaan informasi, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka (Yudhana 2022).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna E-Library di STIKES YRSDS Surabaya menggunakan metode EUCS, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna merasa cukup puas terhadap layanan yang tersedia pada sistem E-Library. Penilaian dilakukan melalui lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Seluruh variabel menunjukkan dominasi kategori "CUKUP PUAS", yang menandakan bahwa sistem sudah mampu memenuhi kebutuhan pengguna, namun masih memerlukan beberapa perbaikan agar layanan dapat berjalan lebih optimal.

Pada dimensi *content*, pengguna menilai informasi yang tersedia cukup membantu, tetapi masih ada kekurangan pada kelengkapan dan kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Pada dimensi *accuracy*, pengguna masih menemukan kendala berupa error atau gangguan sistem saat mengakses E-Library. Pada dimensi *format*, tampilan dan struktur menu

dinilai cukup baik, namun masih perlu dibuat lebih menarik dan teratur agar lebih mudah digunakan. Pada dimensi *ease of use*, pengguna merasa sistem cukup mudah digunakan, tetapi petunjuk penggunaan masih perlu diperjelas. Sementara pada dimensi *timeliness*, pengguna menilai kecepatan akses informasi sudah cukup baik, meskipun penyediaan informasi secara cepat masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa metode EUCS dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem E-Library secara efektif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan bagi pihak pengelola E-Library STIKES YRSDS Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga sistem dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Silviana, Maharani Agus, Tommy Adi, Prawira Putu, and Andhika Kurniawijaya. n.d. "SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DHYANA PURA BALI)," no. X, 221–29.
- Adrianti, Hera. 2018. "Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta" 6 (2): 63–69.
- Angelina, Assyfa Ayu, Mezan Kesuma, and Yawal You. 2023. "ANALISIS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN APLIKASI ICILEGON" 04 (01): 16–35. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16633>.
- Angesti, Dyan, Gavrila Khairunnisa Arimbi, Moch Rafly, Nadeva Salsabila, and Nurul Isnainil. 2025. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna LMS STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr . Soetomo Surabaya Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)" 04 (08): 1283–93.
- Ar-rasyid, Teuku Yusuf Ryan, Buce Trias Hanggara, and Aditya Rachmadi. 2021. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)" 5 (6): 2308–17.
- Arifah, Fatimah Nur, Abidarin Rosidi, and Hanif Al Fatta. n.d. "Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta," 46–56.
- Barus, Putri Raeka Azizia, and 2Muslih Fathurrahman. 2024. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN

PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOBILE LIBRARY PERPUSTAKAAN UINSU MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” 66–74.

Dalimunthe, Nurmaini, and Cici Ismiati. 2016. “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau)” 2 (1): 1–5.

Doll, William J., and Gholamreza Torkzadeh. 1988. “Teori The Measurement of End User Computing Satisfaction.Pdf.”

Erick Sorongan, Hilmansyah, Hadiyanto. 2021. “Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS” 1 (10): 23–28.

Hamzah, Muhammad Luthfi, Lovi Anisa Hultari, and Astri Ayu Purwati. 2022. “ANALYSIS OF E-LIBRARY BASED ON LEVEL OF USER SATISFACTION USING EUCS AND IPA METHODS” 4 (1): 599–610.

Istianah, Eva, and Wiyli Yustanti. 2022. “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Jenius Dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) Berdasarkan Perspektif Pengguna” 03 (04): 36–44.

Kesuma, Mezan, Irva Yunita, and Mutiara Cahyani Putri. n.d. “Penggunaan Sistem Klasifikasi Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung Sebagai Bentuk Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan” 5 (2): 85–96.

Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Cetakan ke. Bandung: Online Public Access Catalog. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=281396>.

Supriyatna, Adi, Vivi Maria, Program Studi, and Manajemen Informatika. 2017. “Khazanah Informatika Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online Dengan Kerangka PIECES” 3 (2): 88–94.

Yudhana, A. 2022. “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction” 12 (September): 149–61. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>.