



PENGARUH KUALITAS LAYANAN ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Tiara Aulia^{1*}, Hade Afriansyah², Irsyad³, Enceria Damanik⁴
^{1,2,3,4} Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: tiaraaulia692@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.2895>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 March 2026
Final Revised: 11 April 2026
Accepted: 16 May 2026
Published: 28 June 2026

Keywords:

Service Quality
OPAC
Student Satisfaction
Library



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Online Public Access Catalog (OPAC) service quality on student satisfaction at the Universitas Negeri Padang Library. A descriptive-correlational quantitative approach was employed with a sample of 103 active students selected through total sampling. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire that had been tested for validity ($r_{count} > r_{table} = 0.361$) and reliability (Cronbach's Alpha 0.979 for variable X and 0.975 for variable Y). Data analysis included descriptive statistics (%TCR), normality test, linearity test, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2) using SPSS Version 27. The results indicate: (1) OPAC service quality was categorized as "Good" with an achievement of 82%; (2) student satisfaction was categorized as "Good" with an achievement of 82%; (3) there is a positive and significant effect of OPAC service quality on student satisfaction, evidenced by $t_{count} = 25.562 > t_{table} = 1.660$ at a significance level of 0.05, with the regression equation $Y = 13.494 + 0.892X$. OPAC service quality contributes 86.6% to student satisfaction, while the remaining 13.4% is influenced by other variables. These findings confirm that high-quality OPAC services enhance student satisfaction and directly contribute to the achievement of educational goals in higher education.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan Online Public Access Catalog (OPAC) terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Pendekatan kuantitatif deskriptif-korelasional digunakan dengan sampel 103 mahasiswa aktif melalui teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin yang telah diuji validitas ($r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$) dan reliabilitasnya (Cronbach's Alpha 0,979 untuk variabel X dan 0,975 untuk variabel Y). Analisis data mencakup statistik deskriptif (%TCR), uji normalitas, uji linearitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) melalui SPSS Versi 27. Hasil penelitian menunjukkan: (1) kualitas layanan OPAC berkategori "Baik" dengan capaian 82%; (2) kepuasan mahasiswa berkategori "Baik" dengan capaian 82%; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa, dibuktikan dengan $t_{hitung} = 25,562 > t_{tabel} = 1,660$ pada taraf signifikansi 0,05, dengan persamaan regresi $Y = 13,494 + 0,892X$. Kualitas layanan OPAC berkontribusi sebesar 86,6% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 13,4% dipengaruhi variabel lain. Temuan ini membuktikan bahwa layanan OPAC yang berkualitas meningkatkan kepuasan mahasiswa dan berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan pendidikan di perguruan tinggi.

Kata kunci: Kualitas Layanan, OPAC, Kepuasan Mahasiswa, Perpustakaan

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pembangunan suatu bangsa dan negara. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan berfungsi untuk mengembangkan kemampuan serta membentuk karakter dan peradaban bangsa yang bermartabat. Dalam konteks ini, perguruan tinggi memegang peranan strategis, bukan hanya dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas, tetapi juga dalam menyediakan fasilitas pendukung yang memadai bagi seluruh civitas akademika. Salah satu fasilitas pendukung yang memiliki peran vital adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat informasi yang mendukung kegiatan belajar mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, setiap perguruan tinggi diwajibkan menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan mutu layanan serta pengalaman pengguna dalam memperoleh informasi akademik Azib et al., (2025). Lubis et al.,(2025) menegaskan bahwa di era transformasi digital, perpustakaan harus mengoptimalkan layanan digitalnya untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, kualitas layanan digital perpustakaan menjadi faktor penentu keberhasilan institusi dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika.

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator fundamental dalam mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan di lingkungan perguruan tinggi Seno-Sanoria (2025). Tjiptono dan Diana (2022) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa perlu mendapat perhatian serius karena berdampak langsung pada motivasi dan keberhasilan akademik. Mahasiswa yang puas dengan layanan pendukung umumnya memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi, lebih produktif dalam menyelesaikan tugas akademik, serta menunjukkan loyalitas yang baik terhadap institusinya Sudaryono (2016). Kasmir (2017) menambahkan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai konsumen layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, sehingga layanan digital yang baik menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan mahasiswa (Zeithaml et al., 2002; Chopra et al., 2024). Lebih lanjut, setiawati et al., (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan digital perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Butt et al., (2023). Selaras dengan hal tersebut, Nopiyanti et al., (2024) menemukan bahwa dimensi keandalan, jaminan, dan empati dalam pelayanan akademik secara umum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sementara dimensi bukti fisik dan daya tanggap tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan keterkaitan erat antara kualitas layanan digital perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Nuryanan et al., (2022) dan Riady et al.,(2023) menemukan bahwa kualitas sistem informasi perpustakaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Alam dan Mezbah Ul-Islam (2023) juga memperoleh temuan serupa yang menguatkan hubungan antara kualitas sistem informasi dengan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Afriansyah et al., (2025) menjelaskan bahwa sistem informasi digital yang dirancang secara efektif mampu menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dalam lingkungan pendidikan. Kempf (2023) menunjukkan bahwa layanan digital perpustakaan berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Temuan-temuan ini secara konsisten menegaskan bahwa kualitas layanan digital merupakan

variabel kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan perguruan tinggi.

Salah satu layanan digital perpustakaan yang menjadi penting dari ekosistem informasi akademik adalah *Online Public Access Catalog* (OPAC). OPAC merupakan sistem katalog elektronik berbasis komputer yang memungkinkan mahasiswa untuk menelusuri koleksi perpustakaan secara mandiri. Sopwandin (2021) menjelaskan bahwa OPAC memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mencari, menemukan, dan mengetahui lokasi koleksi dengan cepat dan efisien. Sebagai pintu utama akses informasi, OPAC menjadi elemen penting yang sangat memengaruhi pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan Hardiyanto et al., (2021) ditegaskan juga oleh Trivedi et al., (2021). Dalimunthe et al., (2020) melalui metode LibQual menemukan bahwa kualitas layanan sistem informasi OPAC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan, dan Wildawan (2024) menguatkan temuan ini melalui evaluasi kepuasan pengguna OPAC menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan demikian, OPAC tidak sekadar alat penelusuran, tetapi juga representasi kualitas layanan digital perpustakaan secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan terhadap sejumlah mahasiswa di Universitas Negeri Padang pada bulan Desember 2025, ditemukan beberapa fenomena yang mengindikasikan masih terdapatnya permasalahan dalam layanan OPAC perpustakaan. Sebagian mahasiswa menyatakan bahwa informasi yang ditampilkan kurang jelas dan tidak selalu sesuai dengan kondisi koleksi fisik di lapangan. Selain itu, kecepatan akses OPAC cenderung menurun pada waktu-waktu tertentu, sehingga menghambat efisiensi pencarian informasi. Layanan OPAC juga belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna dari segi kemudahan dan kecepatan. Data awal menunjukkan bahwa dari 30 mahasiswa yang diwawancarai, sebanyak 70% pernah mengalami kendala saat menggunakan OPAC, dan hanya 40% yang merasa layanan OPAC sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi mereka (hasil wawancara, Desember 2025). Kondisi ini menegaskan urgensi perlunya kajian mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa.

Meskipun penelitian mengenai kualitas layanan digital perpustakaan telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa dalam konteks transformasi digital perpustakaan perguruan tinggi, khususnya di Universitas Negeri Padang, masih sangat terbatas. Kesenjangan penelitian ini menjadi dasar dilaksanakannya penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif-korelasional guna memberikan bukti empiris yang relevan dan kontekstual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, melalui: (1) mendeskripsikan tingkat kualitas layanan OPAC perpustakaan Universitas Negeri Padang; (2) mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan OPAC; serta (3) mengetahui pengaruh kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan antarvariabel. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi suatu variabel secara sistematis, faktual, dan akurat, sedangkan penelitian korelasional digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Sejalan

dengan itu, Creswell (2017) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel dan analisis data numerik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Negeri Padang yang memanfaatkan layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) di perpustakaan Universitas Negeri Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian, sehingga diperoleh sebanyak 103 mahasiswa aktif sebagai responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin yang terdiri atas pilihan jawaban Selalu, Sering, Kadang-kadang, Jarang, dan Tidak Pernah, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019). Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian, yaitu instrumen untuk mengukur kualitas layanan OPAC sebagai variabel bebas (X) dan instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Y). Variabel kualitas layanan OPAC diukur melalui empat indikator, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, desain antarmuka, dan efisiensi penggunaan, dengan total 30 item pernyataan. Sementara itu, variabel kepuasan mahasiswa diukur melalui empat indikator, yakni kepuasan pengguna, kesesuaian harapan, manfaat yang dirasakan, dan niat penggunaan ulang, yang juga terdiri atas 30 item pernyataan.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji coba kepada 30 responden di luar sampel penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,979 untuk variabel kualitas layanan OPAC (X) dan 0,975 untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata dan Tingkat Capaian Responden (%TCR) berdasarkan klasifikasi yang telah ditetapkan pada Tabel 3. Kedua, dilakukan uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov dan uji linearitas. Ketiga, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji t , dan koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.

Tabel 1. Klasifikasi dan Interpretasi Data

Persentase (%)	Kategori
90% - 100%	Sangat Baik
80% - 89%	Baik
70% - 79%	Cukup Baik
60% - 69%	Kurang Baik
< 60%	Tidak Baik

Sumber: Adaptasi dari Arikunto (2019)



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan OPAC

Variabel kualitas layanan OPAC ditinjau dari empat indikator, yaitu: (1) kualitas sistem, (2) kualitas informasi, (3) desain antarmuka, dan (4) efisiensi penggunaan. Dari 103 responden, diperoleh skor rata-rata keseluruhan 122,70 dari skor ideal 150, dengan persentase capaian sebesar 82% yang berarti berada pada kategori “Baik”. Hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Capaian Indikator Kualitas Layanan OPAC

	Indikator	Rata-rata	%TCR	Kategori
1	Kualitas Sistem (System Quality)	3,99	80%	Baik
2	Kualitas Informasi (Information Quality)	4,09	82%	Baik
3	Desain Antarmuka (Interface Quality)	4,13	83%	Baik
4	Efisiensi Penggunaan (Efficiency)	4,18	84%	Baik
	Skor Rata-rata	4,10	82%	Baik

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel di atas, indikator efisiensi penggunaan memperoleh skor tertinggi dengan rata-rata 4,18 dan persentase 84%, sedangkan indikator kualitas sistem memperoleh skor terendah dengan rata-rata 3,99 dan persentase 80%. Secara keseluruhan, kualitas layanan OPAC di Perpustakaan Universitas Negeri Padang termasuk dalam kategori “Baik”. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Azib et al.,(2024) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan layanan digital perpustakaan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif serta meningkatkan efektivitas pencarian informasi.

Deskripsi Data Variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel kepuasan mahasiswa ditinjau dari empat indikator, yaitu: (1) kepuasan pengguna, (2) kesesuaian harapan, (3) manfaat dirasakan, dan (4) niat penggunaan ulang. Dari 103 responden, diperoleh skor rata-rata keseluruhan 122,89 dari skor ideal 150, dengan persentase capaian sebesar 82% yang berarti berada pada kategori “Baik”. Hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Capaian Indikator Kepuasan Mahasiswa

No.	Indikator	Rata-rata	%TCR	Kategori
1	Kepuasan Pengguna (Overall Satisfaction)	4,06	81%	Baik
2	Kesesuaian Harapan (Expectation Confirmation)	4,10	82%	Baik
3	Manfaat Dirasakan (Perceived Usefulness)	4,12	82%	Baik
4	Niat Penggunaan Ulang (Continuance Intention)	4,09	82%	Baik
	Skor Rata-rata	4,09	82%	Baik

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Tabel di atas menunjukkan bahwa skor tertinggi terdapat pada indikator manfaat dirasakan dengan rata-rata 4,12 dan persentase 82%, sedangkan skor terendah terdapat pada indikator kepuasan pengguna dengan rata-rata 4,06 dan persentase 81%. Secara keseluruhan, kepuasan mahasiswa berada pada kategori “Baik”. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi menunjukkan bahwa layanan digital perpustakaan yang responsif dan mudah digunakan

mampu memenuhi kebutuhan informasi akademik mahasiswa secara efektif Siregar & Syam (2024).

Tabel 4. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	SD	Min	Max
Kualitas Layanan OPAC	122,70	10,624	103	150
Kepuasan Mahasiswa	122,89	10,179	102	150

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan OPAC (X) memiliki nilai rata-rata sebesar 122,70 (SD = 10,624; Min = 103; Max = 150), sedangkan variabel kepuasan mahasiswa (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 122,89 (SD = 10,179; Min = 102; Max = 150). Nilai skewness dan kurtosis kedua variabel mendekati nol yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Prasyarat Analisis

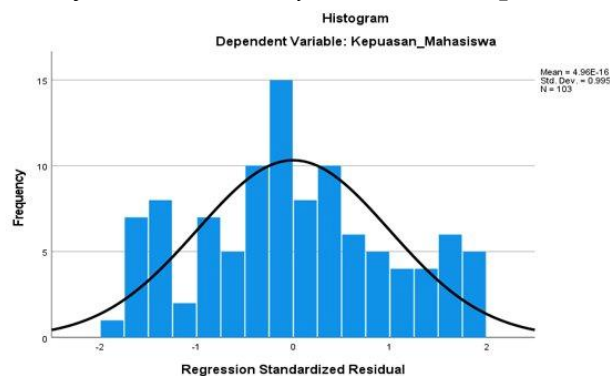
Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji prasyarat yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan OPAC dan Kepuasan Mahasiswa	0,200	> 0,05	Normal

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis regresi.



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas Residual – Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa
Histogram menunjukkan distribusi residual standar mendekati kurva normal (Mean = $4,96E-16 \approx 0$; Std. Dev. = 0,995; N = 103), mengkonfirmasi asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Deviation from Linearity Sig.	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan OPAC * Kepuasan Mahasiswa	0,784	> 0,05	Linear

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar 0,784. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara kualitas layanan OPAC dan kepuasan mahasiswa, sehingga

analisis regresi linear sederhana dapat digunakan.

Uji Hipotesis

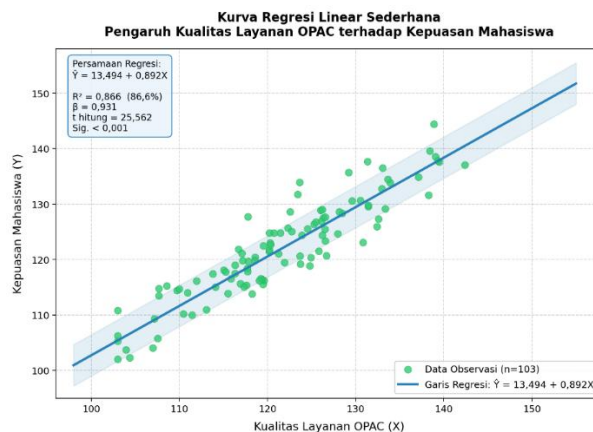
a. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	13,494	4,296	-	3,141	.002
Kualitas Layanan OPAC	0,892	0,035	0,931	25,562	<.001

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Berdasarkan Tabel 7, persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 13,494 + 0,892X$. Konstanta sebesar 13,494 menunjukkan nilai kepuasan mahasiswa ketika variabel kualitas layanan OPAC (X) diasumsikan bernilai nol, maka kepuasan mahasiswa (Y) memiliki nilai sebesar 13,494. Koefisien regresi sebesar 0,892 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan OPAC (X) akan diikuti peningkatan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,892 satuan. Nilai positif pada koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh positif; semakin baik kualitas layanan OPAC yang diberikan, maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.



Gambar 3. Kurva Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Layanan OPAC terhadap Kepuasan Mahasiswa

Garis regresi $Y = 13,494 + 0,892X$ menunjukkan pengaruh positif kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa. Koefisien determinasi $R^2 = 0,866$ (86,6%) dengan korelasi $\beta = 0,931$ mengindikasikan hubungan yang sangat kuat. Uji t menghasilkan t hitung = 25,562 > t tabel = 1,660 (Sig. < 0,001), sehingga pengaruh dinyatakan positif dan signifikan.

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

b. Uji Signifikansi (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan OPAC → Kepuasan Mahasiswa	25,562	1,660	0,001	Signifikan

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Berdasarkan hasil uji t , diperoleh t hitung = 25,562 > t tabel = 1,660 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan OPAC (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) di Universitas Negeri Padang, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	R	R Square	Adj. R Square
----------	---	----------	---------------

Kualitas Layanan OPAC * Kepuasan Mahasiswa	0,931	0,866	0,865
--	-------	-------	-------

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,866 atau 86,6%. Hal ini berarti kualitas layanan OPAC mampu memengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 86,6%, sedangkan sisanya 13,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Kualitas Layanan OPAC Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan OPAC di Perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori “Baik” dengan skor rata-rata 4,10 dan %TCR sebesar 82%, sejalan dengan Barfi et al., (2023) mengenai pentingnya kualitas layanan perpustakaan akademik. Afriansyah et al., (2025) menemukan bahwa sistem informasi digital yang dirancang secara efektif mampu menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi, yang mengindikasikan pentingnya kualitas sistem dalam layanan berbasis teknologi di lingkungan pendidikan. Afriansyah et al., (2026) juga menegaskan bahwa sistem pakar berbasis web untuk manajemen di sekolah menengah kejuruan memperoleh skor maksimal pada seluruh indikator efektivitas, termasuk usability, kinerja teknis, efisiensi penggunaan, dan kepuasan pengguna, yang membuktikan bahwa rancangan sistem informasi yang tepat mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Irsyad et al., (2024) menambahkan bahwa keempat perangkat teknologi digital yang digunakan dalam proses pembelajaran memiliki tingkat reliabilitas tinggi dan saling berkorelasi positif secara signifikan, menunjukkan bahwa integrasi teknologi yang baik mendukung efektivitas layanan berbasis digital. Isfandyari et al., (2025) menegaskan bahwa kualitas sistem katalog online sangat menentukan kemudahan pengguna dalam menelusuri koleksi perpustakaan.

Indikator efisiensi penggunaan memperoleh skor tertinggi (4,18; 84%), menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan manfaat nyata penggunaan OPAC dalam menghemat waktu pencarian koleksi. Sebaliknya, kualitas sistem memperoleh skor paling rendah (3,99; 80%), mengindikasikan bahwa stabilitas dan kecepatan respons sistem masih perlu ditingkatkan. Wildawan (2024) menegaskan bahwa aspek kualitas sistem merupakan faktor penting dalam evaluasi kepuasan pengguna OPAC karena berdampak langsung pada kemudahan interaksi antara pengguna dan sistem, sebagaimana dikonfirmasi oleh Trivedi et al., (2021). Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pemeliharaan infrastruktur teknologi secara berkala, peningkatan kapasitas server, serta monitoring performa sistem secara real-time.

Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang terhadap layanan OPAC berada pada kategori “Baik” dengan skor rata-rata 4,09 dan %TCR sebesar 82%. Damanik dan Dewi (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan institusi pendidikan berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna layanan. Layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna mampu meningkatkan tingkat kepuasan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara institusi dan penggunanya.

Indikator manfaat dirasakan memperoleh skor tertinggi (4,12; 82%), menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan kontribusi nyata layanan OPAC dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik mereka. Sedangkan indikator kepuasan pengguna secara keseluruhan memperoleh skor terendah (4,06; 81%), mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kepuasan menyeluruh mahasiswa. Setiawati, Pratiwi, dan Hidayat (2024)

menegaskan bahwa kualitas layanan digital perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, sehingga peningkatan berkelanjutan mutlak diperlukan.

Pengaruh Kualitas Layanan OPAC terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, kualitas layanan OPAC berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 13,494 + 0,892X$, koefisien korelasi sebesar 0,931, serta nilai t hitung 25,562 > t tabel 1,660 pada taraf signifikansi 0,05. Kualitas layanan OPAC memberikan kontribusi sebesar 86,6% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan 13,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Temuan ini sejalan dengan kajian Indrajit & Naikar (2026) yang menyatakan bahwa efektivitas akses informasi melalui web OPAC sangat dipengaruhi oleh kualitas aksesibilitas, usability sistem, dan desain antarmuka yang ramah pengguna, sehingga peningkatan kualitas layanan OPAC secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Afriansyah et al., (2025) juga menegaskan bahwa sistem informasi digital yang dirancang secara efektif berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam lingkungan pendidikan, sejalan dengan Iqbal & Rafiq (2023) yang memvalidasi model keberhasilan pengguna perpustakaan digital akademik. Afriansyah dan Sabandi (2025) menemukan bahwa perbandingan hasil belajar mahasiswa pascapandemi menunjukkan adanya pengaruh nyata dari kualitas layanan digital terhadap pengalaman akademik mahasiswa, yang sejalan dengan pentingnya kualitas sistem layanan OPAC dalam mendukung aktivitas akademik. Putra et al., (2022) mengungkapkan bahwa kualitas layanan digital perpustakaan yang optimal akan mendorong mahasiswa untuk memberikan rekomendasi positif kepada rekan sejawatnya, yang secara langsung meningkatkan citra institusi, sebagaimana juga dikuatkan oleh Butt et al., (2023). Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan OPAC yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa, sejalan dengan temuan Riady et al., (2025). Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan pendidikan dan layanan digital berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga peningkatan kualitas sistem informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna Hai (2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan OPAC Perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori “Baik” dengan persentase capaian sebesar 82% atau skor rata-rata 122,70 dari skor ideal 150. Indikator dengan skor tertinggi adalah efisiensi penggunaan dengan nilai rata-rata 4,18 (84%), sedangkan indikator dengan skor terendah adalah kualitas sistem dengan nilai rata-rata 3,99 (80%). Kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang terhadap layanan OPAC juga berada pada kategori “Baik” dengan persentase capaian sebesar 82% atau skor rata-rata 122,89 dari skor ideal 150. Indikator manfaat yang dirasakan memperoleh skor tertinggi, yaitu 4,12 (82%), sementara indikator kepuasan pengguna memperoleh skor terendah, yaitu 4,06 (81%). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang, yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0,931 dan persamaan regresi $Y = 13,494 + 0,892X$. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 25,562 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,660 pada taraf signifikansi 0,05. Kualitas layanan OPAC berkontribusi 86,6% terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas sistem OPAC secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa di Perpustakaan

Universitas Negeri Padang.

REFERENSI

- Afriansyah, H., Gistituati, N., Irsyad, I., Marsidin, S., Rusdinal, R., Sabandi, A., & Widya, N. (2025). Evaluating the effectiveness of the All-in-One Dashboard System (AIODS) in enhancing vocational high school management. *Data and Metadata*, 4, 1159. <https://doi.org/10.56294/dm20251159>
- Afriansyah, H., & Sabandi, A. (2025). Comparison of students' learning outcomes during the end of the COVID-19 period and after the COVID-19 pandemic (2023–2024). *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 5(4), 1107–1113. <https://doi.org/10.58737/jpled.v5i4.938>
- Afriansyah, H., Sabandi, A., Widya, N., Putri, A., Pratiwi, I. C., Aisyah, S. Y., Afrizul, M. R., Melani, S. P., Prinanda, D., & Mardan, S. (2026). Effectiveness of an expert system for facilities management in vocational high schools. *KOLOKIUJURNAL Pendidikan Luar Sekolah*, 14(1), 205–218. <https://doi.org/10.24036/kolokium.v14i1.1292>.
- Alam, M. J., & Mezbah-ul-Islam, M. (2023). Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 12–30. <https://doi.org/10.1108/PMM-06-2021-0033>
- Azib, N. A., Abu, R., Rafie, S. K., & Tokiran, N. S. M. (2024). Evaluating User Satisfaction with Digital Library Services: A Study of Academic Libraries in Higher Education Institutions. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 8(12), 4511–4517.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), e22449. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Butt, K., Arif, M., & Rafiq, M. (2023). Assessing university students' satisfaction with web-based library services based on SERVQUAL model: A case of a Pakistani university. *Libri*, 73(2), 153–165. <https://doi.org/10.1515/libri-2022-0050>
- Chopra, G., Misra, P., & Bhaskar, P. (2024). Evaluation of digital library continuous usage: Role of digital library overall quality, perceived usefulness and user satisfaction. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 14(1), 30–53. <https://doi.org/10.1504/IJISCM.2024.138127>
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (Edisi 4). Pustaka Pelajar.
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., & Adawiyah, A. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi OPAC terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode LibQual. *Jurnal Ilmu Komputer*, 6(2), 117–123.
- Damanik, E., & Dewi, M. S. (2024). Kepemimpinan transformasional untuk kepala sekolah Indonesia: Konsep dan pengukurannya. *Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 24(2), 264–274.
- Hai, N. C. (2022). *Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam*. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339–351. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>
- Hardiyanto, R., Damayani, N. A., & Rizal, E. (2021). Hubungan kualitas website UPI central library dengan kepuasan pengguna. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 1(2), 147–166. <https://doi.org/10.24198/inf.v1i2.33605>

- Iqbal, M., & Rafiq, M. (2023). Determinants of overall user success in an academic digital library environment: Validation of the integrated digital library user success (IDLUS) model. *The Electronic Library*, 41(4), 387–418. <https://doi.org/10.1108/EL-10-2022-0230>
- Indraji, B., & Naikar, P. (2026). Information access through web OPAC in university libraries in Tamil Nadu: A study. *Library Philosophy and Practice*, 2026, 1–18.
- Irsyad, I., Anisah, A., Ramadhan, I., & Lumbantoruan, J. H. (2024). Utilization of the use of technological devices in delivering communication information in the learning process. *International Journal of Informatics and Communication Technology (IJ-ICT)*, 13(3), 547–555. <http://doi.org/10.11591/ijict.v13i3.pp547-555>
- Isfandyari Moghaddam, A., Zarei, A., & Naiich, E. (2025). Presenting an evaluation model of digital libraries (Iran). *International Journal of Information Science and Management*, 23(1), 49–61. <https://doi.org/10.22034/ijism.2024.2034494.1530>
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent: Teori dan praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Kempf, K. (2023). Moving libraries toward digital transformation. *International Information & Library Review*, 55(3), 233–240. <https://doi.org/10.1080/10572317.2023.2231715>
- Lubis, M. R., Hasibuan, S., & Nasution, R. A. (2025). Optimalisasi layanan digital perpustakaan di era transformasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 10(1), 45–60.
- Nopiyanti, N., Sriati, S., & Imania, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN*, 12(2), 247–253. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i2.253>
- Nuryanan, M., Suharso, P., & Wahyudi, A. (2022). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna: Studi pada perpustakaan universitas negeri di Indonesia. *Jurnal Pustaka Ilmiah (Sinta 3)*, 8(2), 112–125. <https://doi.org/10.20961/jpi.v8i2.58921>
- Putra, K. A. D., Suhartika, I. P., Haryanti, N. P. P., & Pramestisari, N. A. S. (2022). Analisis pengaruh kualitas web Perpustakaan Universitas Udayana terhadap kepuasan pengguna menggunakan Webqual 4.0. *Pustakaloka*, 14(2), 148–165. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v14i2.5032>
- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., & Habibi, A. (2023). How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100192. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100192>
- Riady, Y., Habibi, A., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Riady, H., & Al-Adwan, A. S. (2025). TAM and IS success model on digital library use, user satisfaction and net benefits: Indonesian open university context. *Library Management*, 46(1–2), 173–188. <https://doi.org/10.1108/LM-06-2024-0065>
- Seno-Sanoria, A. L. (2025). Student satisfaction and its relationship with service quality in higher education institutions: A quantitative study. *Journal of Educational Administration and Policy Studies*, 15(2), 45–58. <https://doi.org/10.5897/JEAPS2023.0412>
- Setiawati, R., Pratiwi, D., & Hidayat, A. (2024). Pengaruh kualitas layanan digital perpustakaan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa perguruan tinggi negeri. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (JIPI)*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.24014/jipi.v9i1.22345>
- Siregar, N. Z., Hasibuan, A., & Syam, A. M. (2024). *The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction at the State Islamic University of North Sumatra, Medan*. *Perspektif: Journal of Social and Library Science*, 2(2), 40–48. DOI: <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>

- Sopwandin, I. (2021). Pemanfaatan OPAC sebagai alat temu kembali informasi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(2), 88–100.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran: Teori dan implementasi*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi 4). Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran dan strategi. Andi.
- Trivedi, D., Bhatt, A., Trivedi, M., & Patel, P. V. (2021). Assessment of e-service quality performance of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(4), 384–400. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0072>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Sekretariat Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Sekretariat Negara.
- Wildawan, B. (2024). Evaluasi kepuasan pengguna Online Public Access Catalogue (OPAC) SLiMS dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Sinta 2)*, 13(1), 87–102. <https://doi.org/10.14710/anuva.13.1.87-102>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA