

TIK Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi	Vol. 9. No. 1, 2025 ISSN: 2580-3654 (p), 2580-3662(e) http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index
DOI: 10.29240/tik.v9i1.13026	

Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada *Valery* (Virtual Resources Library) Perpustakaan Universitas Bandar Lampung

Dhea Nabella Putry¹, Mezan el-khaeri Kesuma^{2*}, Irva Yunita³, Ani Amaliah⁴

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung 35131

Corresponding author: * mezan@radenintan.ac.id

Abstract

By using the End User Computing Satisfaction (EUCS) paradigm, EUCS is a model or method used to measure the level of user satisfaction with an information system by considering several indicators such as content, accuracy, format, ease and timeliness. This study attempts to assess the level of user satisfaction with *Valery*, a virtual resource library at the Bandar Lampung University Library that has a unique voice feature that makes it interesting to study. By using quantitative techniques, this study is descriptive. In this study, 88 participants were surveyed. Information was collected using a survey using a Likert scale. This study uses the mean and grand mean formulas for data analysis. Finally, the evaluation findings are presented on an interval scale. By using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, the Bandar Lampung University Library evaluated *Valery*, a virtual resource library, and found that users were generally satisfied with its system with an average score of 4.51. By using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, *Valery* (Virtual Resources Library) of Bandar Lampung University Library received a "Very High" rating in the interval range from 4.20 to 5.0. Suggestions and input for further research are: first, it is expected to conduct research with the same theme but with different perception indicators in order to expand again regarding research and the use of the *Valery* application, for example reading access by other users; second, the phenomenon of the number of students is inversely proportional to the number of *Valery* digital collections and inversely proportional to the number of users who have installed *Valery*.

Keywords: End User Computing Satisfaction (EUCS), Evaluation of User Satisfaction, *Valery* (Virtual Resources Library).

Abstrak

Dengan menggunakan paradigma End User Computing Satisfaction (EUCS), EUCS merupakan suatu model atau metode yang dipakai guna mengukur tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem informasi dengan mempertimbangkan beberapa indikator seperti content (isi), Accuracy (keakuratan), Format, Ease (kemudahan) serta Timeliness (waktu). Riset ini berupaya untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap *Valery*, sebuah perpustakaan sumber daya virtual di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung yang memiliki keunikan fitur suara sehingga menarik di teliti. Dengan menggunakan teknik kuantitatif, penelitian ini bersifat deskriptif. Pada riset ini, 88 partisipan disurvei. Informasi dikumpulkan menggunakan survei yang menggunakan skala Likert. Riset ini memanfaatkan rumus mean dan grand mean untuk analisis data. Akhirnya, temuan evaluasi disajikan pada skala interval. Dengan memanfaatkan model End User Computing Satisfaction (EUCS), Perpustakaan Universitas Bandar Lampung mengevaluasi *Valery*, sebuah perpustakaan sumber daya virtual, dan menemukan bahwa pengguna secara umum puas dengan sistemnya yakni pada skor skor rerata yakni 4,51. Dengan

menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS), Valery (Virtual Resources Library) Perpustakaan Universitas Bandar Lampung menerima tingkat penilaian "Sangat Tinggi" pada rentang interval dari 4,20 hingga 5,0. Saran dan masukan untuk penelitian selanjutnya adalah: pertama, di harapkan bisa menjalankan riset dengan tema yang sama namun dengan indikator persepsi yang tak sama supaya memperluas kembali terkait riset dan pemakaian aplikasi Valery misalnya akses membaca oleh pengguna lain: kedua, fenomena jumlah mahasiswa berbanding terbalik dengan jumlah koleksi digital Valery serta berbanding terbalik dengan jumlah pengguna yang sudah menginstal Valery.

Kata Kunci: Evaluasi Kepuasan Pengguna, Kepuasan Pengguna (Akhir), Valery (Virtual Resources Library).

A. Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, keperluan informasi merupakan bagian penting dari kehidupan manusia karena kemajuan teknologi informasi yang pesat. Data ini tidak diragukan lagi telah merambah ke setiap aspek masyarakat. Mendukung perkembangan informasi di semua lapisan masyarakat melalui berbagai media (Putra et al., 2021). Teknologi menawarkan banyak kegunaan dan kemudahan bagi setiap orang di segala aspek. Tanda kemajuan teknologi adalah semakin banyaknya organisasi yang menggunakan komputer, termasuk perpustakaan. Perkembangan ini akan berdampak signifikan bagi pengelola perpustakaan yang menyediakan informasi dengan kebutuhan yang beragam sehingga memungkinkan perpustakaan memaksimalkan layanan yang mereka butuhkan (Sulasti, 2019). Di era digital, perpustakaan menerapkan teknologi informasi untuk melestarikan, mengelola, dan menyediakan akses terhadap koleksi digital (M. el-K. Kesuma et al., 2021). Teknologi semakin canggih dalam memudahkan Pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan semua yang dibutuhkan kini tersedia untuk memudahkan pengguna. Teknologi informasi sangat bermanfaat dalam banyak hal, termasuk perpustakaan perguruan tinggi. Bidang pendidikan adalah salah satu tempat yang paling jelas terlihat (Yunita et al., 2024). Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terletak di dekat perguruan tinggi. Untuk mencapai tujuan ini, perpustakaan perguruan tinggi menyediakan layanan yang membuat informasi mudah diakses oleh pengunjung perpustakaan melalui penggunaan teknologi. Di sini, perpustakaan membangun perpustakaan digital untuk memenuhi permintaan pengunjungnya dan membuat hidup mereka lebih mudah serta berpartisipasi dalam komunikasi elektronik, dan menggunakan informasi dan komunikasi online jaringan (Yunita et al., 2023).

Dengan adanya perpustakaan digital mempermudah pengguna dalam mencari yang diinginkan pengguna dengan cepat dan tepat. Kepuasan pengguna adalah sejauh mereka yakin pada kapasitas sistem informasi untuk memenuhi permintaan informasi mereka. Kepuasan pengguna adalah ukuran seberapa baik sistem telah dikembangkan. Kebahagiaan pengguna adalah salah satu dari beberapa keadaan multidimensi alami yang dijelaskan oleh keberhasilan sistem informasi. Persyaratan dan harapan mereka dapat terpenuhi ketika mereka terlibat dalam pembuatan sistem informasi, yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas mereka dengan baik dan membawa mereka kebahagiaan (Pratamo., 2017).

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memanfaatkan pengembangan teknologi informasi adalah Perpustakaan Universitas Bandar Lampung. Perpustakaan ini menerapkan perpustakaan digital yang menyajikan sistem layanan informasi pada sistem teknologi yang selaras pada perkembangan zaman (Kesuma et al., 2022) Sistem perpustakaan digital tersebut diberi nama *Valery (Virtual Resources Library)*, perpustakaan digital ini salah satunya merupakan bentuk pelayanannya untuk memenuhi kepuasan pengguna terhadap penyediaan berbagai informasi yang di sediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi, maka perpustakaan menerapkan sistem informasi digital yang memudahkan perpustakaan untuk mencari bahan pustaka dengan mudah.

Perpustakaan adalah sebuah ajang peralihan untuk komunitas supaya bisa menunjang pendidikan yang lebih tinggi (Bisri Mustofa et al., 2021).

Sebuah perpustakaan sumber daya virtual pada Perpustakaan Universitas Bandar Lampung yang memiliki keunikan fitur suara sehingga menarik di teliti *Valery* sendiri merupakan kumpulan buku dengan berbagai subjek dalam bentuk digital. Aplikasi *Valery* ini hadir dalam aplikasi dekstop yang mudah di instal melalui komputer, Laptop, maupun Handphone. Dan juga *Valery* ini bisa di akses dengan mudah dimanapun dan kapanpun jika dibutuhkan. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan ilmu pengetahuan juga mengalami transformasi signifikan dengan meningkatnya kebutuhan informasi yang cepat dan relevan dengan aplikasi digital (Suwanti et al., 2022). *Valery* ini diciptakan oleh Universitas Bandar Lampung Pada tahun 2021 untuk memudahkan pengguna atau civitas akademik mencari sumber referensi atau bahan bacaan dalam bentuk digital. Tujuan Untuk meningkatkan efisiensi layanan perpustakaan melalui akses digital manfaatnya untuk menghemat waktu pengguna dalam pencarian informasi. *Valery* menjadi sarana untuk menghubungkan kumpulan informasi dokumenter diperpustakaan dengan pengguna sistem. Dengan adanya *Valery* juga membantu pemakai ketika mencari buku yang diperlukan dengan cepat hingganya dapat menghemat waktu. Pengaplikasian sebuah aplikasi digital pada sebuah perpustakaan pun diperlukan supaya bisa memudahkan pemustaka ketika menemukan bahan pustaka yang di inginkan atau dibutuhkan (Putri et al., 2023).

Namun pada dasarnya, beberapa masalah yang tersisa belum terpecahkan oleh aplikasi *Valery* ini. Oleh karena itu, hal ini akan memengaruhi seberapa senangnya pengunjung perpustakaan. Tuntutan pengguna dalam pencarian buku merupakan salah satu area yang menjadi keunggulan aplikasi *Valery*. Hal ini sebab teknologi tidak sekedar mengenai teknologi itu sendiri; namun juga tentang pengguna, struktur organisasi lembaga, dan perilaku pemakai. Untuk melakukan hal tersebut, efektivitas sistem *Valery* harus dinilai. Aplikasi *Valery* ini identik dengan perangkat lunak perpustakaan sumber terbuka yang dikenal sebagai OPAC (Katalog Akses Publik Daring). OPAC adalah sistem katalog yang dapat diakses publik yang digunakan perpustakaan untuk memungkinkan orang mencari buku dan melihat apakah buku tersebut tersedia (The & Ismiati., 2016).

Masalah yang Dihadapi dalam implementasinya, beberapa tantangan muncul pada sistem *Valery* di perpustakaan UBL. Beberapa di antaranya meliputi, Pemanfaatan yang Rendah, meskipun layanan *Valery* menyediakan berbagai sumber daya yang relevan, tingkat penggunaan oleh mahasiswa dan dosen belum optimal. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, kompleksitas antarmuka pengguna, atau ketersediaan literatur yang terbatas. Kesesuaian dengan Kebutuhan Akademik, literatur dan sumber daya yang disediakan mungkin belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan spesifik kurikulum atau penelitian yang dilakukan pengguna, kualitas sistem dan layanan masih terdapat persepsi bahwa sistem ini sulit diakses atau tidak cukup intuitif, yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan (Perpustakaan Universitas Bandar Lampung., 2024)

Peneliti telah melakukan pra observasi melakukan wawancara dengan pustakawan di Perpustakaan universitas bandar lampung dalam wawancara, pustakawan mengungkapkan Universitas Bandar Lampung memiliki Jumlah anggota atau pengguna yang menggunakan aplikasi *Valery* di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung yaitu selama 1 tahun terakhir (Januari-Desember 2024), jumlahnya adalah 711 pengguna dan aplikasi *Valery* memiliki 5.390 judul dan 5.394 eksemplar yang telah digitalisasi.

Untuk menemukan solusi atas masalah yang ada, evaluasi merupakan tindakan terencana yang melibatkan penggunaan instrumen untuk mengevaluasi situasi. Temuan tersebut kemudian dapat dibandingkan dengan tolok ukur kesimpulan (Supriyatna & Maria., 2017). Evaluasi sistem dapat dilakukan pada berbagai tingkatan dan dengan berbagai metode, tergantung pada tujuan yang dimaksudkan. Kompetensi teknis, pelaksanaan operasional, dan penggunaan sistem akan dievaluasi. Untuk setiap penilaian

yang diberikan, adalah mungkin untuk menemukan kombinasi optimal dari faktor-faktor penting dan tingkat kepuasan. Dengan melakukan evaluasi kepuasan pengguna, institusi seperti Universitas Bandar Lampung dapat memastikan bahwa *Valery* tidak hanya menjadi sistem teknologi yang tersedia, tetapi juga menjadi solusi yang efektif, relevan, dan bermanfaat bagi penggunanya. Hal ini mendukung tercapainya visi universitas sebagai lembaga pendidikan yang adaptif dan inovatif.

Kepuasan Pengguna Akhir atas Komputasi EUCS yakni pendekatan yang valid guna menilai seberapa puas pemakai pada situs web atau aplikasi. Mengevaluasi sistem informasi manajemen, aplikasi pembelajaran elektronik, dan layanan digital lainnya hanyalah beberapa contoh dari banyak lingkungan studi yang telah menggunakan EUCS, sebuah model yang telah menjalani pengujian empiris. EUCS membedakan keinginan pemakai pada sistem informasi aktual guna menetapkan tingkat kepuasan pengguna (Arifah et al., 2015). EUCS juga dikenal sebagai alat untuk mengukur kebahagiaan pengguna melalui interaksi mereka dengan aplikasi individual. Karena mengutamakan kebutuhan pengguna, meningkatkan produktivitas, dan menjamin sistem berkualitas tinggi, model EUCS ideal untuk mengevaluasi kebahagiaan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan kebahagiaan pengguna, model EUCS memungkinkan penilaian kepuasan pengguna yang menyeluruh dan cepat (Istianah & Yustanti, 2022). Doll dan Torkzadeh menciptakan model EUCS ini pada tahun 1988 dengan tujuan memastikan pengguna akhir merasa puas dengan teknologi tersebut. Lima faktor konten, akurasi, presentasi, kegunaan, dan ketepatan waktu membentuk evaluasi kepuasan. Dengan menggunakan EUCS, kepuasan pengguna dapat diukur secara kuantitatif, memberikan hasil yang dapat dianalisis secara statistik untuk mendapatkan wawasan yang objektif dan akurat (Yusuf et al., 2021). Melihat latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya, jadi peneliti akan menilai kepuasan pemakai *Valery* dengan *Model End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung.

B. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yakni penelitian yang ditujukan guna menggambarkan fenomena secara sistematis dan objektif berdasarkan data numerik yang di analisis secara statistik (Hartinah, 2017).

Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui survei terhadap pengguna sistem *Valery* di perpustakaan Universitas Bandar Lampung (Siroj et al., 2024).

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder tinjauan ini merupakan pelengkap sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh pengkaji dari beberapa sumber yang sudah ada sebelumnya (pengkaji ialah sumber kedua), contohnya dokumen, literatur, buku, dan artikel yang relevan (Hartinah, 2017).

Populasi

Kata "populasi" mengacu pada kategori luas yang mencakup semua hal dengan tujuan untuk menarik kesimpulan dan menggunakan sebagai data (Darmadi, 2018). Populasi pada riset ini ialah total anggota atau pengguna yang menggunakan aplikasi *Valery* di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung yaitu selama 1 tahun terakhir (Januari-Desember 2024), jumlahnya adalah 711 pengguna.

Sampel

Sampel ialah bagian terpisah dari populasi yang lebih besar yang dipakai guna tujuan statistik (misalnya, untuk mengukur atau mengamati fitur-fiturnya) untuk membuat kesimpulan tentang populasi secara keseluruhan (Subhaktiyasa, 2024).

Anggota perpustakaan Universitas Bandar Lampung yang menggunakan *Valery* dipilih menggunakan metodologi purposive sample, yaitu metode pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, bagi tinjauan ini (Sugiyono, 2017). Pada riset ini, rumus Slovin juga dipakai guna menghitung jumlah anggota sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin berikut, kita bisa mendapatkan ukuran sampel:

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

Keterangan:

- n = Ukuran sampel / jumlah responden
- N = Ukuran Populasi
- E = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pemilihan sampel yang masih bisa ditolerir
- e = 0,1 (10%)

Ukuran sampelnya adalah 711 anggota/pengguna, yang memungkinkan margin kesalahan 10% dan opsi untuk membulatkan ke atas atau ke bawah hasil perhitungan guna memastikan konsistensi. Oleh karena itu, dengan menggunakan rumus berikut, kita bisa menetapkan sampel tinjauan:

$$n = \frac{711}{1 + 711 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{711}{8,11} = 88$$

Jadi, sampelnya ialah 88 informan.

Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Guna memperoleh informasi dari orang-orang, pengkaji tak jarang memanfaatkan kuisisioner, yang mencakup serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono, 2017). Pada riset ini, gaya kuisisioner tertutup digunakan artinya responden hanya diminta untuk mengidentifikasi satu jawaban yang akurat.

b. Observasi

Pendekatan operasional observasi melibatkan pendokumentasian secara cermat item-item yang dilihat secara langsung untuk mengumpulkan data. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak luput dari perhatian, peneliti menggunakan teknik ini dengan mengamati dan mengukur item-item yang diteliti secara cermat, mendokumentasikan keadaannya, dan sebagainya (Sugiyono, 2017).

c. Dokumentasi

Berbagai bentuk pencatatan tertulis atau grafis, seperti surat, buku harian, kenang-kenangan, laporan, artefak, gambar, dan lain sebagainya, merupakan dokumentasi (Darmadi, 2018). Dokumentasi pada riset ini yakni data dari perpustakaan itu sendiri serta data pengguna aplikasi *Valery*.

Instrumen dan Variabel Penelitian

a. Instrumen Penelitian

Instrumen ialah alat yang dapat dipakai guna mengukur peristiwa sosial atau alam yang dapat diamati.

Untuk mengevaluasi sesuatu, penulis riset ini memanfaatkan kuesioner dengan skala Likert. Skala Likert dipakai guna mengidentifikasi faktor-faktor yang akan dinilai. Tahap berikutnya adalah menyusun pernyataan atau pertanyaan item instrumen—dengan menggunakan sinyal sebagai landasan. Untuk menilai setiap item pada instrumen, pengguna dapat memilih dari lima opsi yang memungkinkan: sangat sepakat, sepakat, ragu-ragu, tidak sepakat, dan sangat tidak sepakat. Berikut ini ialah tabel yang menguraikan penggunaan skala Likert oleh pengkaji untuk kajian ini.

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

No	Skala Likert	Pernyataan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	RG	Ragu-Ragu	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2017

b. Variabel Penelitian

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Valery</i> Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	Content (Isi)	Relevansi
		Kelengkapan
		Manfaat
		Kualitas
	Accuracy (Keakuratan)	Akurasi
		Output
		Format
	Ease (Kemudahan)	Menarik
		Jelas Kualitas
	Timeliness (Waktu)	Mudah digunakan
Mudah dipahami		
Up to date		
Ketepatan Waktu		
		Ketersediaan Informasi
		Kualitas Informasi

Teknik Analisis Data

Tujuan statistik deskriptif dalam analisis data adalah untuk memberikan deskripsi terperinci tentang data tanpa membuat kesimpulan yang dapat diperluas ke populasi yang lebih besar. Penelitian ini menyajikan temuannya memakai tabel dan analisa statistik yang memakai rumus Mean (rata-rata) dan Gran Mean. Persamaan ini dapat digunakan:

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

- X = Rata-Rata Hitung/ Mean
- $\sum x$ = Jumlah Semua Nilai Kuesioner
- N = Jumlah Responden

Seusai rata-rata tanggapan informan ditentukan, rata-rata setiap item pernyataan dapat dihitung menggunakan rumus Rata-rata Besar, yaitu sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Guna mencari rentang skala dari jawaban informan memanfaatkan rumus:

$$Rs = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

- Rs : Rentang Skala
- m : Skor Tertinggi
- n : Skor Terendah
- b : Skala Penilaian

Jadi penghitungan rentang skalanya yakni:

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Oleh karena itu, skala evaluasi berikut dikembangkan dengan rentang skala 0,80:

Tabel 3. Skala Penilaian

No	Skor	Kategori
1	4,20 - 5,0	Sangat Tinggi
2	3,40 - 4,20	Tinggi
3	2,60 - 3,40	Sedang
4	1,80 - 2,60	Rendah
5	1,00 - 1,80	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono, 2017

C. Pembahasan

Dengan menggunakan paradigma end user computing satisfaction (EUCS), analisis deskriptif dilakukan untuk memastikan penilaian kepuasan pengguna terhadap *Valery* (perpustakaan sumber daya virtual) di perpustakaan Universitas Bandar Lampung. Dengan mengirimkan 88 survei dengan masing-masing 15 pernyataan untuk mengumpulkan informasi. Dua pernyataan berkaitan dengan ketepatan, tiga untuk format, dua untuk kemudahan, dan empat untuk ketepatan waktu; empat pernyataan berkaitan dengan konten; dan dua untuk kemudahan meliputi aspek format. Selain itu, tabel akan dipakai guna merangkum hasil tanggapan responden.

Sub Faktor Content (Isi)

Tabel 4. *Valery* Menyediakan konten yang relevan dengan kebutuhan akademik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	60	300	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =40/88 =4,64
	Setuju	4	25	100	
	Ragu-Ragu	3	3	9	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	409	

Sumber : Data primer yang diolah,2025.

Tabel 5. Informasi yang di sediakan oleh *Valery* sangat membantu

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	56	280	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =407/88 = 4,62
	Setuju	4	31	124	
	Ragu-Ragu	3	1	3	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	407	

Sumber : Data primer yang diolah,2025.

Tabel 6. *Valery* memiliki koleksi e-book yang cukup lengkap dan bermanfaat

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	49	245	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =381/88 =4,32
	Setuju	4	34	136	
	Ragu-Ragu	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	381	

Sumber : Data primer yang diolah,2025.

Tabel 7. Saya dapat menemukan informasi yang saya butuhkan dengan mudah di Valery

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	47	235	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{395}{88}$ $= 4,48$
	Setuju	4	37	148	
	Ragu-Ragu	3	4	12	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	395	

Sumber : Data primer yang diolah,2025.

Setelah kita memperoleh skor rerata untuk setiap indikator pernyataan, kita dapat menggunakan rumus berikut untuk menemukan skor rerata keseluruhan untuk sub faktor "Content":

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (x)} &= \frac{\Sigma X1 + \Sigma X2 + \Sigma X3 + \Sigma X4}{\text{Jumlah Pernyataan}} \\ &= \frac{4,64 + 4,62 + 4,32 + 4,48}{4} \\ &= 18,06/4 \\ &= 4,51 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan subvariabel Konten menunjukkan nilai total rerata yakni 4,51. Dengan menggunakan model End User Computing Happiness (EUCS) pada subvariabel Konten, terlihat jelas bahwa penilaian kepuasan pengguna terhadap *Valery* (virtual resources library) di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung cukup tinggi, yakni berada pada rentang 4,20 - 5,0.

Sub Faktor Accuracy (Akurat)

Tabel 8. Informasi yang di sediakan oleh Valery sangat akurat

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	52	260	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{399}{88}$ $= 4,53$
	Setuju	4	31	124	
	Ragu-Ragu	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	399	

Sumber : Data primer yang diolah,2025.

Tabel 9. Aplikasi Valery menyediakan informasi dengan tepat dan cepat

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6.	Sangat Setuju	5	46	230	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{393}{88}$ $= 4,46$
	Setuju	4	37	148	
	Ragu-Ragu	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	393	

Sumber : data primer yang diolah,2025.

Setelah Anda memperoleh skor rerata untuk setiap indikator pernyataan, Anda dapat menggunakan rumus berikut untuk memperoleh skor rerata keseluruhan untuk sub faktor "Akurasi":

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean } (\bar{x}) &= \frac{\sum X_5 + \sum X_6}{\text{Jumlah Pernyataan}} \\ &= \frac{4,53 + 4,46}{2} \\ &= \frac{8,99}{2} \\ &= 4,49 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan subvariabel akurasi menunjukkan nilai total rerata yakni 4,49. Penilaian pengguna terhadap *Valery* (perpustakaan sumber daya virtual) memanfaatkan model End User Computing Satisfaction (EUCS) di perpustakaan Universitas Bandar Lampung sangat positif, berada dalam kisaran 4,20 hingga 5,0 pada subvariabel akurasi.

Sub faktor Format

Tabel 10. Tampilan *Valery* sangat menarik dan mudah digunakan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
7.	Sangat Setuju	5	58	290	$X = \frac{\sum X}{N}$ =406/88 =4,61
	Setuju	4	26	104	
	Ragu-Ragu	3	4	12	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	406	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Tabel 11. *Valery* mudah digunakan dengan tampilan yang mudah dipahami dan jelas

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (X)	Mean (X)
8.	Sangat Sepakat	5	49	245	$X = \frac{\sum X}{N}$ =401/88 = 4,55
	Sepakat	4	39	156	
	Ragu-Ragu	3	0	0	
	Tidak Sepakat	2	0	0	
	Sangat Tidak Sepakat	1	0	0	
Jumlah			88	401	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Tabel 12. Format output yang di sajikan oleh *Valery* memiliki kualitas yang bagus

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
9.	Sangat Setuju	5	60	300	$X = \frac{\sum X}{N}$ =405/88 =4,60
	Sepakat	4	22	88	
	Ragu-Ragu	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	405	

Sumber : data primer yang diproses,2025.

Rumus rata-rata besar berikut akan dipakai guna mendapatkan skor rerata keseluruhan untuk sub faktor "Format" setelah mengetahui rata-rata untuk setiap indikator pernyataan:

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (x)} &= \sum X7 + \sum X8 + \sum X9 / \text{Jumlah Pernyataan} \\ &= 4,61 + 4,55 + 4,60 / 3 \\ &= 13,73 / 3 \\ &= 4,58 \end{aligned}$$

Skor rata-rata keseluruhan adalah 4,58 menurut perhitungan yang dilakukan untuk format subvariabel. Dengan memakai model End User Computing Satisfaction (EUCS) pada format subvariabel, terlihat bahwa penilaian kepuasan pengguna terhadap *Valery* (virtual resources library) di perpustakaan Universitas Bandar Lampung cukup tinggi, yaitu berada pada kisaran 4,20 - 5,0.

Sub faktor Ease (Kemudahan)

Tabel 13. *Valery* sangat mudah digunakan dan tidak memerlukan waktu lama untuk memahaminya

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
10.	Sangat Setuju	5	54	270	$X = \frac{\sum X}{N}$ =401/88 =4,55
	Sepakat	4	30	120	
	Ragu-Ragu	3	3	9	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	401	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Tabel 14. Saya dapat memahami dan menemukan informasi yang saya butuhkan di *Valery*

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11.	Sangat Setuju	5	45	225	$X = \frac{\sum X}{N}$ =391/88 =4,44
	Sepakat	4	37	148	
	Ragu-Ragu	3	6	18	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	391	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Setelah Anda memperoleh rata-rata dari setiap indikator dalam pernyataan di atas, Anda dapat menggunakan perhitungan rata-rata besar berikut untuk memperoleh skor rerata keseluruhan dari sub faktor "Kemudahan":

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (x)} &= \sum X10 + \sum X11 / \text{Jumlah Pernyataan} \\ &= 4,55 + 4,44 / 2 \\ &= 8,99 / 2 \\ &= 4,49 \end{aligned}$$

Skor rerata total yakni 4,49 diperoleh dari perhitungan yang dilakukan pada subvariabel easy, seperti yang ditunjukkan di atas. Hasil penelitian memperlihatkan jika Perpustakaan Universitas Bandar Lampung (Virtual Resources Library) *Valery* memiliki tingkat kebahagiaan pengguna yang sangat tinggi, yaitu berada dalam kisaran 4,20 hingga 5,0 pada subvariabel ease dari model End User Computing Happiness (EUCS).

Timeliness (Ketepatan Waktu)

Tabel 15. *Valery* selalu update dan menyediakan informasi terkini

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (X)	Mean (X)
12.	Sangat Setuju	5	54	270	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =403/88 =4,57
	Sepakat	4	31	124	
	Ragu-Ragu	3	3	9	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	403	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Tabel 16. Saya dapat dengan mudah mengakses *Valery* kapan saja dan di mana saja

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
13.	Sangat Setuju	5	53	265	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =403/88 =4,57
	Sepakat	4	33	132	
	Ragu-Ragu	3	2	6	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	403	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Tabel 17. *Valery* sangat membantu saya dalam menyediakan informasi yang di butuhkan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
14.	Sangat Setuju	5	52	260	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =399/88 =4,53
	Sepakat	4	31	124	
	Ragu-Ragu	3	5	15	
	Tidak Setujut	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			88	399	

Sumber : Data primer yang ditangani,2025.

Tabel 18. Aplikasi *Valery* menyediakan informasi yang benar dan respon yang cepat

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
15.	Sangat Setuju	5	52	260	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =386/88
	Sepakat	4	30	120	
	Ragu-Ragu	3	6	18	
	Tidak Setuju	2	0	0	

Sangat Tidak Setuju	1	0	0	=4,38
Jumlah		88	386	

Sumber : Data primer yang diproses,2025.

Setelah Anda memperoleh skor rerata untuk setiap indikator pada persoalan, Anda dapat menggunakan rumus berikut untuk memperoleh skor rerata keseluruhan untuk sub faktor "Ketepatan waktu (waktu)":

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (x)} &= \sum X_{12} + \sum X_{13} + \sum X_{14} + \sum X_{15} / \text{Jumlah Pernyataan} \\ &= 4,57 + 4,57 + 4,53 + 4,38 / 4 \\ &= 18,05 / 4 \\ &= 4,51 \end{aligned}$$

Skor rerata keseluruhan adalah 4,51, menurut perhitungan yang dilakukan untuk subvariabel ketepatan waktu di atas. Hasilnya memperlihatkan jika Perpustakaan Universitas Bandar Lampung (perpustakaan sumber daya virtual) *Valery* memiliki tingkat kebahagiaan pengguna yang sangat tinggi, berada dalam kisaran 4,20 hingga 5,0 pada subvariabel ketepatan waktu model End User Computing Happiness (EUCS).

Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap *Valery* (Virtual Resources Library) Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Satisfaction di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung

Tabel 19. Hasil Keseluruhan 5 Sub faktor (Content/Isi, Accuracy/Akurat, Format, Ease/Kemudahan, Timeliness/Waktu)

No	Sub faktor	Skor rerata	Kategori
1	Content (isi)	4,51	Sangat Tinggi
2	Accuracy (Akurat)	4,49	Sangat Tinggi
3	Format	4,58	Sangat Tinggi
4	Ease (Kemudahan)	4,49	Sangat Tinggi
5	Timeliness (Waktu)	4,51	Sangat Tinggi
	Jumlah	4,51+4,49+4,58+4,49+4,51 =22,58/5	
	Rata-Rata	4,51	Sangat Tinggi

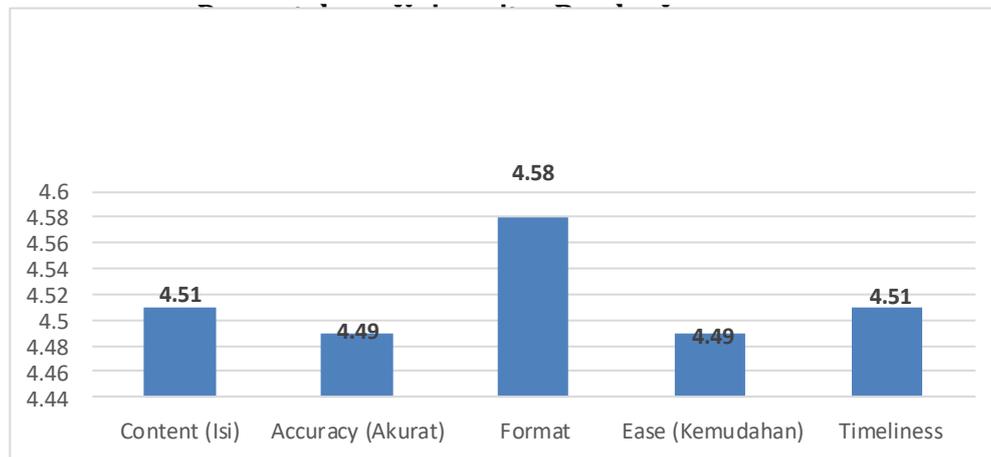
Hasil pada tabel 19 tersebut bisa kita tahu jika skor rerata pada sub faktor dilandasi rerata informan dihitung memakai rumus *mean* yaitu pada sub faktor Content (isi) terdapat skor rerata 4,51, termasuk dalam kategori sangat tinggi. Skor rerata sub faktor Accuracy (Akurat) adalah 4,49, yang menempatkannya dalam kategori sangat tinggi. Pada sub faktor Format mendapatkan nilai rata-rata 4,58 juga termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sub faktor Ease (Kemudahan) punya skor rerata 4,49, dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan pada sub faktor Timeliness (Waktu) punya skor rerata 4,51, yaitu termasuk dalam kategori sangat tinggi. Pada kelima sub faktor diatas mendapatkan kategori sangat tinggi sebab berada pada nilai interval 4,20-5,0.

Selanjutnya pada skor rerata sub faktor tersebut dihitung guna memahami seberapa tinggi kepuasan pengguna terhadap *Valery* (Virtual Resources Library) di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung. Kemudian data tersebut dihitung menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Grand Mean (x)} &= \text{Total rerata hitung} / \text{Jumlah pernyataan} \\ &= 4,51 + 4,49 + 4,58 + 4,49 + 4,51 / 5 \\ &= 22,58 / 5 \\ &= 4,51 \end{aligned}$$

Dari hasil penghitungan kelima subvariabel diatas, jadi dapat didapati jika Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Model End User Computing Satisfaction Pada *Valery* (Virtual Resources Library) Perpustakaan Universitas Bandar Lampung termasuk pada golongan Sangat Tinggi dengan skor rerata 4,51 dan ada di skala penilaian atau interval 4,20-5,0.

Gambar 1. Hasil Analisis Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada *Valery* (Virtual Resources Library)



Berdasarkan gambar 1 diatas kita tahu jika skor sub faktor yang tertinggi ialah sub faktor Format yakni pada total skor total rerata 4,58 pada kategori “Sangat Tinggi”. Sedangkan nilai terendah adalah sub faktor Accuracy (Akurat) dan Ease (Kemudahan) pada total skor total rerata 4,49 dengan kategori “Sangat Tinggi” juga. Namun walaupun sub faktor format, Accuracy dan Ease termasuk pada kategori sangat tinggi semua tetapi mendapatkan skor total rerata yang berbeda.

D. Kesimpulan

Meninjau dari riset yang sudah diadakan jadi bisa diambil intinya jika skor rerata keseluruhan adalah 4,51 dan ada di rentang skala interval 4,20-5,0, hingganya memperlihatkan jika Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada, *Valery* (Virtual Resources Library) Perpustakaan Universitas Bandar Lampung berada pada kategori “Sangat Tinggi”. Pada sub faktor Content (Isi) mendapatkan skor rerata yakni 4,51, pada sub faktor Accuracy (Akurat) mendapatkan skor rerata yakni 4,49, pada sub faktor Format mendapatkan skor rerata yakni 4,58, pada sub faktor Ease (Kemudahan) mendapatkan skor rerata yakni 4,49, sedangkan pada sub faktor Timeliness (Waktu) mendapatkan skor rerata yakni 4,51.

Saran masukan untuk penelitian selanjutnya adalah: pertama, di harapkan bisa menjalankan riset pada tema tema yang sama tapi pada indikator persepsi yang berbeda supaya mendalami lagi terkait tinjauan mengenai penggunaan aplikasi *Valery* misalnya akses membaca oleh pengguna lain: kedua, fenomena jumlah mahasiswa berbanding terbalik dengan jumlah koleksi digital *Valery* serta berbanding terbalik dengan jumlah pengguna yang sudah menginstal *Valery*.

Referensi

Arifah, F. N., Rosidi, A., & Fatta, H. Al. (2015). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Creative Information Technology Journal*, 1(1), 46. <https://doi.org/10.24076/citec.2013v1i1.9>

- Bisri Mustofa, M., Kesuma, M. E.-K., Yunita, I., Amaliah, E., & Rahmawati, D. I. (2021). Pemanfaatan Media Pustaka Digital Dalam Membangun Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Di Masa Pandemi. *Jurnal Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan (JIPKA)*, 1(1), 1–13.
- Darmadi, H. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Hartinah, S. (2017). Metode Penelitian Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 49(Maret 2007), 12–16.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Kesuma, M. E.-K., Yunita, I., & Putri, M. C. (2022). Penggunaan Sistem Klasifikasi di Perpustakaan Daerah provinsi Lampung Sebagai Bentuk Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 85–96. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v5i2.108>
- Kesuma, M. el-K., Yunita, I., & Meilani, F. (2021). Penerapan Aplikasi SLiMS Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Adabiya*, 23(2), 248.
- Pratamo, A. (2017). *Analisa Pengaruh Partisipasi dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis WEB di P3M Poliban*. 3(2), 63–73.
- Putra, L. M., Arman, A., & Hilmi, K. (2021). Analisis Kepuasan Terhadap Portal Mahasiswa Sistem Informasi STMIK Indonesia Padang Menggunakan EUCS. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 6(2), 168–180. <https://doi.org/10.31294/ijcit.v6i2.11033>
- Putri, A. A., Kesuma, M. E.-K., Romlah, R., & You, Y. (2023). Analisis Layanan Perpustakaan Menggunakan Aplikasi Icilegon. *Jurnal El-Pustaka*, 4(1), 16–35. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16633>
- Siroj, R. A., Afgani, W., Septaria, D., Zahira, G., Kuantitatif, P., Ilmiah, P., & Data, A. (2024). Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data. *Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 11279–11289.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif. *RMSI Journal*, 4(1), 1–23.
- Sulasti, E. (2019). Analisis kepuasan peemustaka terhadap website Perpustakaan POLTEKES KEMENKES Aceeh Menggunakan (EUCS). In *Studi ilmu perpus* (Vol. 21, Issue 3).
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88–94. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.5264>
- Suwanti, S., Yudhana, A., & Herman, H. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 12(2), 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2.7581>
- The, N. D., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *RMSI Journal*, 2(2504), 1–9.

- Yunita, I., Iqbal, R., Amaliah, E., Kesuma, A. R., Awaliyah, A., & Rosnaida, A. (2024). Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Raden Intan Lampung Terhadap Pemanfaatan Software Eprints UNY dalam Temu Kembali Informasi. *PUSTABILIA*, 8(23), 155–171.
- Yunita, I., Meilani, F., Adabiya, J., Putri, A. A., Kesuma, M. E.-K., Romlah, R., You, Y., Nurjannah, L., Kesuma, M. E.-K., Yunita, I., & Putri, M. C. (2023). Analisis Layanan Perpustakaan Menggunakan Aplikasi Icilegon. *Jurnal El-Pustaka*, 4(1), 16–35. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16633>
- Yusuf, T., Ar-Rasyid, R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317.