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			
Submitted: 09-05-25	Revised: 04-06-25	Accepted: 13-06-25	Published: 18-06-25

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

Dhea Nabella Putry[1], Mezan el-khaeri Kesuma[2*], Irva Yunita[3], Eni Amaliah[4]
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),

Copyright remains with the author(s), who grant TIK ILMEU a non-exclusive right to publish the article under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC SA 4.0).

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 academik 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

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

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

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).

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 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

Variabel Penelitian

Tabel 2. Instrumen Penelitian

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

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:

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

Keterangan :

X = Rata-Rata Hitung/ Mean
∑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:

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

Guna mencari rentang skala dari jawaban informan memanfaatkan rumus:

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

Keterangan :

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

Jadi penghitungan rentang skalanya yakni:

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

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

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. Hasil dan 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 = $\Sigma X / N$ =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 = $\Sigma X / N$ =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	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =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":

Grand Mean (x) = ∑X1+ ∑X2+∑X3+∑X4/ Jumlah Pernyataan

= 4,64+4,62+4,32+4,48/4

=18,06/4

= 4,51

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	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =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* menyedikan 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	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =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":

Grand Mean (x) = ∑X5+ ∑X6/ Jumlah Pernyataan

= 4,53+4,46/2

=8,99/2

= 4,49

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 (ΣX)	Mean (X)
7.	Sangat Setuju	5	58	290	X = $\frac{\Sigma X}{N}$ =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 = $\frac{\Sigma X}{N}$ =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 (ΣX)	Mean (X)
9.	Sangat Setuju	5	60	300	X = $\frac{\Sigma X}{N}$ =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:

Grand Mean (x) = ∑X7+ ∑X8+∑X9/ Jumlah Pernyataan

= 4,61+4,55+4,60/3

=13,73/3

= 4.58

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	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =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	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ =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":

Grand Mean (x) = ∑X10+ ∑X11/ Jumlah Pernyataan

= 4,55+4,44/2

=8,99/2

= 4.49

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 =4,38
	Sepakat	4	30	120	
	Ragu-Ragu	3	6	18	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	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)":

$$\text{Grand Mean (x)} = \sum X12 + \sum X13 + \sum X14 + \sum X15 / \text{ Jumlah Pernyataan}$$
$$= 4{,}57+4{,}57+4{,}53+4{,}38/4$$
$$=18{,}05/4$$
$$= 4.51$$

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).

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

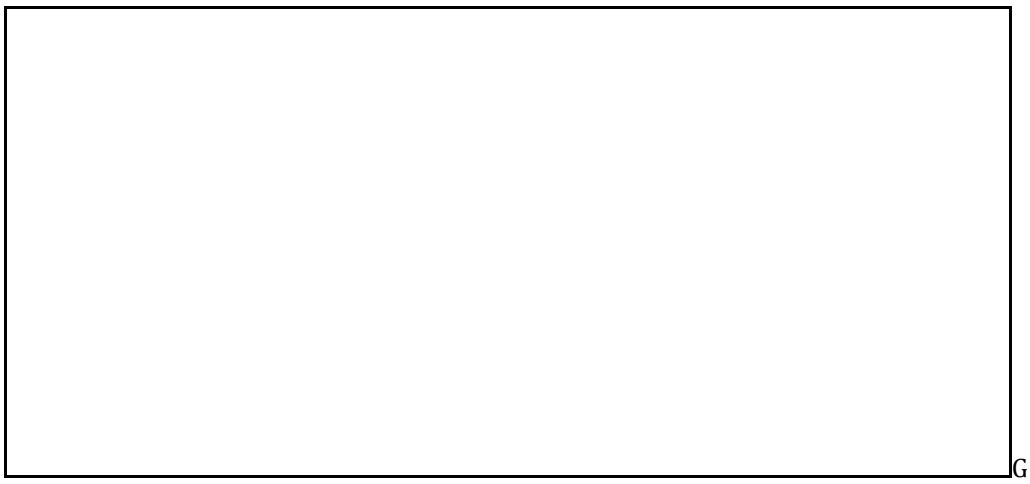
No	Sub faktor	Skor rerata	Kategori
1	Content (isi)	4,51	Sangat Tinggi
2	Accuracy (Akurat)	4,49	Sangat Tinggi
3	Format	4,58	Sangat Tinggi
4	Ease (Kemudahan)	4,49	Sangat Tinggi
5	Timeliness (Waktu)	4,51	Sangat Tinggi
	Jumlah	22,58	
	Rata-Rata	4,51	Sangat Tinggi

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 rat-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 :

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

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.

G

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

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.

Diskusi

Kepuasan Pengguna terhadap Valery Berdasarkan Model EUCS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Valery (*Virtual Resources Library*) di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung berada pada kategori sangat tinggi, dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 4,51. Temuan ini mengindikasikan bahwa Valery telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik pemustaka. Tingginya tingkat kepuasan tersebut tercermin dari penilaian responden terhadap lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil ini memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna terhadap perpustakaan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kualitas penyajian, ketepatan informasi, kemudahan interaksi, dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Hal ini sejalan dengan konsepsi Doll et al. (2004) yang menempatkan EUCS sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi melalui lima dimensi utama tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian memperkuat relevansi model EUCS sebagai pendekatan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan digital berdasarkan pengalaman pengguna secara langsung.

Dimensi Content (Isi)

Dimensi *content* memperoleh skor rata-rata 4,51 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa konten yang disediakan Valery dinilai relevan dengan kebutuhan akademik pengguna, memberikan manfaat, serta memiliki koleksi *e-book* yang cukup lengkap. Selain itu, responden menilai bahwa informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan dengan relatif mudah. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan perpustakaan digital sangat berkaitan dengan kemampuan menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, relevansi konten menjadi penting karena mahasiswa dan sivitas akademika membutuhkan sumber informasi untuk menunjang kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan pengetahuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Meiyana et al. (2023), yang menemukan bahwa dimensi *content* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan

pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit. Ismatullah et al. (2022) juga menjelaskan bahwa isi informasi merupakan salah satu dimensi penting dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, penelitian Azwar et al. (2020) terhadap situs web Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan bahwa dimensi konten memperoleh penilaian yang baik dari pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas konten merupakan fondasi penting dalam membangun kepuasan pengguna perpustakaan digital. Meskipun demikian, ketersediaan koleksi yang dinilai lengkap perlu terus dipertahankan melalui pembaruan koleksi, relevansi subjek, dan kesesuaian sumber informasi dengan perkembangan kebutuhan akademik.

Dimensi Accuracy (Akurasi)

Dimensi *accuracy* memperoleh skor rata-rata 4,49 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Penilaian ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki persepsi positif terhadap keakuratan informasi yang disediakan Valery serta kemampuannya dalam menyajikan informasi secara tepat dan cepat. Meskipun demikian, dimensi ini menjadi salah satu aspek dengan skor terendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek akurasi masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, terutama berkaitan dengan validitas informasi, ketepatan metadata, kesesuaian hasil pencarian, dan kecepatan sistem dalam memberikan respons. Dalam konteks perpustakaan digital, akurasi menjadi aspek penting karena pengguna tidak hanya membutuhkan informasi yang tersedia, tetapi juga informasi yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan pencarian. Temuan ini dapat dibandingkan dengan penelitian Hidayah et al. (2019) mengenai sistem pembayaran uang kuliah tunggal di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, yang menunjukkan bahwa akurasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Prasetyo et al. (2017) juga menemukan bahwa dimensi akurasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Tokopedia. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Ratnawati et al. (2023) dalam penelitian aplikasi layanan pelanggan telekomunikasi, yang menunjukkan bahwa hipotesis akurasi tidak memperoleh dukungan, sementara kecepatan dan keandalan sistem justru berpengaruh positif terhadap kepuasan. Perbedaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa kontribusi akurasi terhadap kepuasan dapat bergantung pada karakteristik sistem dan kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, pengelola Valery perlu memastikan bahwa informasi bibliografis, metadata koleksi, tautan akses, dan hasil penelusuran selalu akurat agar kepercayaan pengguna terhadap layanan dapat dipertahankan.

Dimensi Format

Dimensi *format* memperoleh skor rata-rata 4,58 dan menjadi dimensi dengan penilaian tertinggi dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan apresiasi terhadap tampilan Valery, kemudahan memahami antarmuka, serta kualitas format keluaran informasi yang disajikan. Penilaian ini mengindikasikan bahwa aspek visual dan penyajian informasi menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman positif pengguna ketika berinteraksi dengan perpustakaan digital. Format yang menarik dan mudah dipahami dapat membantu pengguna mengenali fitur, menelusuri koleksi, serta memperoleh informasi tanpa menghadapi kesulitan dalam memahami struktur layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Indrayanto et al. (2024) yang menemukan bahwa format memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan *e-commerce* gula kelapa organik. Hasil serupa juga ditemukan oleh Prasetyo et al. (2017), yang menunjukkan bahwa format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Tokopedia. Selain itu, Syamsuar et al. (2022) menemukan bahwa format memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas penyajian antarmuka merupakan aspek yang berperan penting dalam pengalaman penggunaan berbagai jenis sistem informasi, termasuk perpustakaan digital. Dalam konteks Valery, tingginya skor format dapat menjadi indikasi bahwa tampilan dan penyajian informasi telah sesuai dengan

ekspektasi pengguna. Namun, pengembangan format tetap perlu memperhatikan konsistensi desain, keterbacaan teks, kemudahan navigasi, serta kompatibilitas pada berbagai perangkat agar pengalaman pengguna tetap optimal.

Dimensi Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi *ease of use* memperoleh skor rata-rata 4,49 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai Valery relatif mudah digunakan, tidak membutuhkan waktu lama untuk dipahami, serta memungkinkan mereka menemukan informasi yang dibutuhkan. Meskipun demikian, dimensi kemudahan menjadi salah satu aspek dengan skor terendah dalam penelitian ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat peluang untuk menyederhanakan interaksi pengguna dengan sistem, khususnya dalam proses penelusuran, navigasi antarmuka, dan pemanfaatan fitur layanan. Kemudahan penggunaan merupakan aspek penting karena perpustakaan digital ditujukan untuk memberikan akses informasi secara praktis tanpa menimbulkan hambatan teknis bagi pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Meiyana et al. (2023), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit. Penelitian tersebut bahkan menemukan bahwa dimensi *ease of use* memiliki nilai korelasi paling tinggi dibandingkan dimensi EUCS lainnya. Yudistira et al. (2022) juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan memperoleh penilaian tertinggi dalam evaluasi kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. Sementara itu, Padalia dan Natsir (2022) menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS, termasuk kemudahan penggunaan, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Learning Management System*. Namun, hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Indrayanto et al. (2024), yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan Ratnawati et al. (2023) tidak menemukan pengaruh signifikan pada dimensi tersebut. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa kemudahan penggunaan perlu dipahami berdasarkan karakteristik pengguna dan kompleksitas sistem yang dievaluasi. Oleh karena itu, Valery perlu terus mengembangkan navigasi yang sederhana, fitur pencarian yang intuitif, dan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami oleh berbagai kelompok pengguna.

Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu)

Dimensi *timeliness* memperoleh skor rata-rata 4,51 dan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap kemutakhiran informasi, kemudahan mengakses Valery kapan saja dan di mana saja, serta kemampuannya dalam menyediakan informasi secara cepat. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketepatan waktu merupakan karakteristik penting dalam layanan perpustakaan digital karena pengguna mengharapkan akses informasi yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Kemutakhiran informasi juga menjadi kebutuhan penting bagi sivitas akademika yang memerlukan sumber pengetahuan untuk mendukung kegiatan akademik. Penelitian Meiyana et al. (2023) menunjukkan bahwa dimensi *timeliness* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian Azwar et al. (2020) yang menemukan bahwa dimensi ketepatan waktu pada situs web Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan perlu mendapat perhatian dalam peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, Hidayah et al. (2019) menemukan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem pembayaran uang kuliah tunggal. Namun, Indrayanto et al. (2024) dan Syamsuar et al. (2022) menunjukkan bahwa dimensi *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem yang mereka teliti. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap informasi terkini dan kecepatan akses dapat bervariasi berdasarkan fungsi sistem serta karakteristik penggunanya. Dalam konteks Valery, penilaian positif terhadap dimensi ini perlu dipertahankan melalui pembaruan koleksi secara berkala, pemeliharaan sistem, serta jaminan ketersediaan akses layanan.

Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pengembangan Valery

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Valery telah memperoleh penilaian kepuasan yang sangat tinggi pada seluruh dimensi EUCS. Dimensi *format* menjadi aspek dengan skor tertinggi, sedangkan *accuracy* dan *ease of use* memperoleh skor terendah. Meskipun perbedaan skor antardimensi relatif kecil dan seluruhnya berada dalam kategori sangat tinggi, hasil tersebut memberikan gambaran mengenai aspek yang perlu dipertahankan dan dikembangkan oleh pengelola perpustakaan. Tingginya penilaian terhadap format menunjukkan bahwa tampilan dan penyajian informasi telah menjadi salah satu kekuatan Valery. Sementara itu, skor akurasi dan kemudahan penggunaan menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap ketepatan informasi, kualitas metadata, navigasi, dan proses penelusuran koleksi. Hal ini sejalan dengan Doll et al. (2004), yang menekankan pentingnya penggunaan instrumen EUCS secara konsisten untuk mengukur kepuasan pengguna pada berbagai kelompok dan jenis aplikasi. Ilias dan Razak (2011) juga menunjukkan bahwa instrumen EUCS dapat diadaptasi dan divalidasi untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi dalam konteks organisasi yang berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna Valery, tetapi juga dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan perpustakaan digital secara berkelanjutan. Pengelola perlu mempertahankan kualitas tampilan dan konten sekaligus meningkatkan akurasi informasi, kemudahan penggunaan, serta kemutakhiran koleksi agar Valery dapat terus memenuhi kebutuhan informasi akademik penggunanya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap Valery (*Virtual Resources Library*) di Perpustakaan Universitas Bandar Lampung dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada dalam kategori sangat tinggi**,** dengan skor rata-rata sebesar 4,51. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Valery telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif dalam mendukung kebutuhan informasi dan aktivitas akademik penggunanya.

Penilaian terhadap lima dimensi EUCS memperlihatkan bahwa seluruh dimensi memperoleh kategori sangat tinggi. Dimensi *Format* memperoleh skor tertinggi, yaitu 4,58. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka, kejelasan penyajian informasi, dan kualitas keluaran informasi Valery dinilai baik oleh pengguna. Sementara itu, dimensi *Content* dan *Timeliness* masing-masing memperoleh skor 4,51, yang menunjukkan bahwa konten Valery dinilai relevan dan membantu kebutuhan akademik serta informasi yang disediakan dianggap cukup mutakhir dan dapat diakses sesuai kebutuhan pengguna.

Adapun dimensi *Accuracy* dan *Ease* memperoleh skor terendah, masing-masing sebesar 4,49. Meskipun demikian, keduanya tetap berada dalam kategori sangat tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek ketepatan informasi serta kemudahan penggunaan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Perpustakaan perlu memastikan keakuratan informasi yang disediakan, sekaligus mengembangkan navigasi dan fitur pencarian agar pengguna dapat menemukan sumber informasi secara lebih mudah dan efisien.

Dengan demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa Valery telah memperoleh penerimaan dan penilaian yang sangat positif dari para penggunanya berdasarkan kelima dimensi EUCS. Namun, capaian tersebut tidak seharusnya menjadi alasan untuk menghentikan pengembangan layanan. Peningkatan kualitas konten, akurasi informasi, kemudahan navigasi, serta pemutakhiran sumber daya digital tetap diperlukan agar Valery dapat terus memenuhi kebutuhan informasi akademik pengguna secara optimal. Kesimpulan ini terbatas pada penilaian deskriptif responden dan belum menunjukkan hubungan sebab-akibat atau pengaruh statistik antarvariabel.

Referensi

Ahmed, R. K., Ahmed, O., Pappel, I., & Draheim, D. (2022). E-Court system evaluation through the user's perspective: Applying the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. *ACM International Conference Proceeding Series*.

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

Azwar, M., Surandari, I., & Djohar, H. (2020). Evaluating the library website of the Indonesian Ministry of Education and Culture through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. *Library Philosophy and Practice*.

Bakar, Z. A., Anuar, N., Osman, H., et al. (2020). Measuring end-user computing satisfaction (EUCS) on automated examination invigilation system (EIS). *International Journal of Engineering Trends and Technology*.

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.

Dewi, M. A., Fitriawati, N., & Sukmandhani, A. A. (2022). The End User Computing Satisfaction (EUCS) model: Analysis user satisfaction Tangerang Live application. *ACM International Conference Proceeding Series*.

Doll, W. J., Deng, X., Raghunathan, T. S., Torkzadeh, G., & Xia, W. (2004). The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *Journal of Management Information Systems, 21*(1).

Hartinah, S. (2017). Metode Penelitian Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, *49*(Maret 2007), 12–16.

Hidayah, N. A., Rustamaji, E., & Purusotama. (2019). Determining user satisfaction factors on university tuition fee systems using End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Proceedings of the 2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*.

Huda, M. Q., Nuryasin, Prasetyo, J. A., et al. (2023). Mobile academic information systems for students: Measuring End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Proceedings of the 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*.

Ilias, A., & Razak, M. Z. A. (2011). End-user computing satisfaction (EUCS) towards computerised accounting system (CAS) in public sector: A validation of instrument. *Journal of Internet Banking and Commerce, 16*(2).

Indrayanto, A., Suliyanto, Restianto, Y. E., Iskandar, D., & Kurniawan, R. E. (2024). Evaluation of e-commerce organic coconut sugar: Technology Acceptance Model (TAM) and End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. *Quality Access to Success, 25*(199).

Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A. (2022). EUCS (End User Computing Satisfaction) model for evaluation of health information systems: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, 5*(5).

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.

Mawaddah, E. W. A., Prasetyo, B., & Darnoto, B. R. P. (2019). Evaluate user satisfaction DANA as cashless platform to support financial technology using End User Computing Satisfaction method. *Proceedings of the 2019 International Conference on Computer Science, Information Technology and Electrical Engineering (ICOMITEE)*.

Meiyana, N. S., Susanto, T., Rokhmah, D., et al. (2023). Analysis of hospital management information system satisfaction using the end-user computing satisfaction method: A cross-sectional study. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran, 11*(1).

Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) model: Implementation of Learning Management System (LMS) on students satisfaction at universities. *International Journal of Environment Engineering and Education, 4*(3).

Prasetyo, B., Yulia, R. W. E., & Felisia. (2017). Measuring end-user satisfaction of online marketplace using end-user computing satisfaction model (EUCS Model) (Case study: Tokopedia.com). *Proceedings of the 2017 4th International Conference on Computer Applications and Information Processing Technology (CAIPT)*.

Pratamo, A. (2017). *Analisa Pengaruh Pertisipasi dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinderja 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

Ratnawati, S., Rahajeng, E., & Fauzan, R. D. (2023). User satisfaction analysis of telecommunication customer service mobile applications using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. *Proceedings of the 11th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*.

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.

Sukumaran, A. K. S. (2015). End user computing satisfaction instrument for a university website in India. *International Journal of Business Information Systems, 20*(4).

Sukumaran, A. K. S. (2024). Invariance analysis across industry sub-groups using the end user computing satisfaction instrument. *International Journal of Business Information Systems, 47*(1).

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

Syamsuar, D., Cholil, W., Ramadhan, R., et al. (2022). Empirical review of m-banking user satisfaction using End User Computing Satisfaction (EUCS). *Proceedings of the 4th International Conference on Informatics, Multimedia, Cyber and Information System (ICIMCIS)*.

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.

Yudistira, A. R., Nuha, H. H., & Achmad, K. A. (2022). User satisfaction analysis of PeduliLindungi application using End User Computing Satisfaction (EUCS) method. *Proceedings of the International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI)*.

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. *PUSTABIBLIA*, *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.