TIK Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi	Vol. 10. No. 1, 2026 ISSN: 2580-3654 (p), 2580-3662(e) http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index		
DOI: 10.29240/tik.v10i1.13512			
Submitted: 03-06-25	Revised: 09-04-26	Accepted: 10-06-26	Published: 13-06-26

Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Repositori di Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Syavira Zeta Firdaulia Dasmasela[1*], Citra Kartika Sari[2], Rani Auliawati Rachman[3], Rahma Dwi Astuti[4], Farah Difa Agustina[5], Joko Aiko Ponco Wicaksono[6]

[123456]Universitas Negeri Malang, Indonesia
Jalan Semarang 5, Malang, Jawa Timur 65145
Corresponding author: *citra.kartika.2202146@students.um.ac.id

Abstract

This study evaluates the success of the institutional repository system at Universitas Negeri Malang (UM) using the DeLone & McLean Model. A descriptive quantitative approach with a survey design was used to measure user satisfaction. Using a purposive sampling technique, data were gathered from 103 active student users and analyzed via SPSS version 26 software. Results show that overall user satisfaction falls into the moderate-to-high category. However, multidimensional testing revealed critical barriers in system quality; the close access policy indicator (A6) scored low at 3.019, and ease of access for various groups (E1) scored 3.165. Conversely, the repository content guarantee (C1) achieved the highest score at 3.990, and time-saving (E2) scored 3.903. Contextual data confirms that full-text restrictions trigger user complaints and lower the university's Webometrics ranking. Consequently, this study recommends a gradual transition toward open access, faster document upload verification, and improved synchronization between physical and digital document availability to maximize the repository's net benefits.

Keywords: Institutional Repository; User Satisfaction; Open Access; Academic Library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kesuksesan sistem repositori di Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) menggunakan DeLone & McLean Model. Penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain survei ini difungsikan untuk mengukur kepuasan pengguna. Menggunakan teknik *purposive sampling*, data dihimpun dari 103 responden mahasiswa yang merupakan pengguna aktif sistem, dengan analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna secara umum berada pada kategori sedang hingga tinggi. Namun, pengujian multidimensional membongkar hambatan serius pada kualitas sistem; indikator kebijakan *close access* (A6) meraih skor terendah yaitu 3,019, dan indikator kemudahan akses berbagai kalangan (E1) sebesar 3,165. Sebaliknya, indikator jaminan isi repositori (C1) meraih skor tertinggi sebesar 3,990 dan penghematan waktu (E2) sebesar 3,903. Data kontekstual mengonfirmasi bahwa pembatasan dokumen teks penuh *(full text)* memicu komplain pengguna dan menurunkan peringkat *Webometrics* universitas. Penelitian ini merekomendasikan transisi bertahap menuju kebijakan *open access*, percepatan verifikasi unggah karya ilmiah, serta sinkronisasi status ketersediaan dokumen fisik dan digital untuk mengoptimalkan manfaat bersih *(net benefits)* repositori.

Kata Kunci: Repositori Institusi; Kepuasan Pengguna; *Open Access*; Perpustakaan Perguruan Tinggi

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).

A. Pendahuluan

Esensi perpustakaan sejak awal didirikan adalah sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola informasi dan menyebarluaskan pengetahuan demi mencerdaskan masyarakat (Basuki, 1993). Namun, di era digital saat ini, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk mengubah cara kerja lamanya, dari yang dulu fokus pada pengelolaan katalog fisik menjadi penyediaan platform digital yang bisa diakses secara luas. Sejalan dengan hal tersebut, Franks (2013) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi di perpustakaan modern seharusnya tidak hanya dipakai sebagai alat bantu administrasi saja, tetapi harus menjadi bagian dari strategi pengelolaan aset informasi secara utuh, mulai dari informasi itu dibuat, disimpan, hingga nantinya ditemukan kembali oleh pengguna *(information lifecycle)*. Guna mempertahankan peran pentingnya di tengah ledakan data digital, salah satu langkah nyata yang diambil oleh perpustakaan saat ini adalah dengan mengembangkan sistem repositori institusi *(institutional repository)*. Sinaga (2021) menegaskan bahwa repositori institusi ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan digital jangka panjang yang dirancang untuk melestarikan karya ilmiah civitas akademika, sekaligus mempermudah penyebaran hasil penelitian agar bisa dimanfaatkan oleh komunitas akademik. Melalui sistem repositori ini, perpustakaan tidak hanya bertugas menjaga aset pengetahuan kampus, tetapi juga membantu memperluas jangkauan informasi tersebut agar lebih mudah dan cepat diakses oleh para pemustaka.

Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM), sebagai bagian dari institusi pendidikan tinggi, turut memainkan peran strategis dalam mendukung transformasi digital melalui pengembangan sistem repositori institusional. Sistem ini dirancang sebagai sarana utama untuk distribusi ilmu pengetahuan serta pelestarian karya ilmiah yang dihasilkan oleh sivitas akademika, seperti skripsi, tesis, disertasi, artikel ilmiah, dan publikasi lainnya. Melalui repositori ini, diharapkan pengetahuan yang dihasilkan di lingkungan universitas dapat diakses secara luas, terbuka, dan berkelanjutan, sehingga memperkuat kontribusi institusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Namun demikian, seiring dengan meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan digital, khususnya dalam hal kemudahan akses repositori yang masih bersifat *close access*, kecepatan pencarian informasi, kelengkapan koleksi, serta relevansi konten. Muncul pertanyaan kritis mengenai sejauh mana sistem repositori yang tersedia saat ini mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal. Hal ini menjadi penting untuk dikaji guna memastikan bahwa repositori tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan, tetapi juga sebagai sistem informasi yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kajian mengenai efektivitas dan kebijakan akses repositori telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, khususnya di wilayah Malang. Di lingkungan internal Universitas Negeri Malang (UM), Ernaningsih (2017) mengungkap bahwa kebijakan akses terhadap repositori institusi di UM masih terbatas daring *(online)* hanya pada tingkat abstrak saja. Pembatasan akses teks penuh *(full text)* tersebut diterapkan secara kualitatif oleh pimpinan demi melindungi karya akademik dari risiko plagiarisme, meskipun belum diformulasikan ke dalam dokumen kebijakan atau payung hukum yang jelas. Kebijakan *close access* ini berdampak pada menurunnya peringkat universitas di *Webometrics* dan memicu komplain dari pengguna perpustakaan yang mayoritas merupakan generasi digital. Keterbatasan akses digital tersebut berkelindan dengan temuan Fatmala (2018) mengenai perilaku fisik pemustaka UM. Dalam studinya, Fatmala (2018) menemukan bahwa banyak mahasiswa merasa kesulitan saat menelusur informasi lewat katalog (OPAC) konvensional perpustakaan UM karena sistem belum menyajikan status posisi dan ketersediaan buku secara jelas di rak, sehingga mereka memilih beralih mencari informasi ke internet secara mandiri. Di sisi lain, penelitian repositori di luar kampus UM, seperti yang dilakukan oleh Azhari (2023) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Universitas Merdeka Malang, menunjukkan bahwa meskipun isi *(content)* repositori sudah dinilai berguna, kendala utama yang sering dikeluhkan pengguna akhir

justru berakar dari buruknya estetika antarmuka *(format)* dan aspek ketepatan waktu *(timeliness)* sistem. Berbagai penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya pemisahan fokus evaluasi, di mana studi terdahulu di UM masih berkisar pada analisis perilaku pencarian fisik (Fatmala, 2018) dan kebijakan kualitatif pimpinan (Ernaningsih, 2017), sedangkan evaluasi kepuasan sistem secara kuantitatif baru dilakukan di kampus lain (Azhari, 2023). Belum ada kajian kuantitatif di UM sendiri yang secara spesifik mengukur bagaimana dampak nyata dari kebijakan *close access* tersebut terhadap tingkat kepuasan aktual pemustaka digital. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut menggunakan DeLone & McLean *Information Systems Success Model* (2003). Kebaruan *(novelty)* dari penelitian ini terletak pada pengujian multidimensional yang menghubungkan langsung kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan repositori digital dengan realita pembatasan akses di lingkungan Universitas Negeri Malang.

Ada beberapa penelitian terdahulu dengan topik tersebut yang pernah dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ernaningsih (2017) mengungkap bahwa kebijakan akses terhadap repositori institusi di Universitas Negeri Malang (UM) masih bersifat terbatas dan belum diformulasikan secara eksplisit dalam bentuk dokumen kebijakan yang jelas dan kuat. Temuan ini menegaskan pentingnya adanya keselarasan antara arah kebijakan pimpinan institusi dengan kebutuhan riil para pengguna, sehingga pengelolaan repositori institusional dapat berjalan lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna serta prinsip keterbukaan akses informasi ilmiah. Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2023) mengkaji kepuasan pengguna terhadap sistem repositori menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Universitas Merdeka Malang. Penelitian ini menemukan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lainnya dilakukan oleh Fatmala (2018), meneliti perilaku pemustaka di UPT Perpustakaan UM dan menemukan bahwa keterbatasan akses serta kurangnya sosialisasi fitur repositori menjadi hambatan utama pemanfaatan layanan. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada perilaku penelusuran informasi, belum secara komprehensif mengkaji kepuasan pengguna terhadap sistem repositori digital.

Penelitian-penelitian terdahulu belum banyak mengintegrasikan aspek kebijakan dengan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem repositori yang diterapkan di Universitas Negeri Malang (UM). Secara khusus, belum ada kajian komprehensif dan kuantitatif yang mengukur kepuasan pengguna dalam konteks keterbatasan akses serta minimnya dukungan kebijakan institusional terhadap repositori berbasis *open access*. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek teknis atau kebijakan semata, tanpa mengeksplorasi pengalaman aktual, persepsi, dan ekspektasi pengguna sebagai pihak yang paling terdampak. Dengan demikian, aspek *human-centered* yang mencerminkan efektivitas sistem dari sudut pandang pengguna belum banyak disentuh. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan evaluatif yang mengkaji hubungan antara kualitas sistem, kebijakan akses, dan tingkat kepuasan pengguna. Fokusnya diarahkan pada repositori institusional di Perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai studi kasus, guna memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai bagaimana kebijakan dan mutu layanan mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses sumber daya ilmiah, baik secara luring maupun daring.

Berdasarkan uraian diatas dengan kesenjangan, urgensi dan keterbaruan yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem repositori di Perpustakaan Universitas Negeri Malang; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut, khususnya terkait kualitas sistem, kemudahan akses, dan kebijakan akses terbuka; (3) mengevaluasi sejauh mana sistem repositori UM memenuhi kebutuhan pengguna digital dalam mengakses informasi ilmiah; (4) memberikan rekomendasi berbasis temuan empiris kepada pengelola perpustakaan dan pemangku kebijakan di Universitas Negeri

Malang dalam upaya meningkatkan mutu dan aksesibilitas sistem repositori. Dilakukan guna memberikan wawasan yang lebih mendalam dan memberikan kontribusi terhadap kemajuan bidang keilmuan, terutama keilmuan dalam bidang perpustakaan.

Sebagai landasan evaluasi, penelitian ini menggunakan DeLone dan McLean *Information Systems Success Model* (2003). Model ini memandang keberhasilan sebuah sistem informasi sebagai suatu hubungan logis yang saling memengaruhi *(interdependent)* antara aspek teknis dan dampaknya bagi pengguna. Alurnya dimulai dari penyediaan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang baik, yang nantinya akan menentukan tingkat penggunaan sistem *(use)* serta kepuasan yang dirasakan oleh pengguna *(user satisfaction)*, hingga akhirnya secara akumulatif menghasilkan manfaat bersih *(net benefits)*. Dalam konteks UPT Perpustakaan UM, penerapan model ini sangat krusial untuk menguji bagaimana kebijakan pembatasan dokumen teks penuh *(close access)* memengaruhi persepsi civitas akademika. Melalui model ini, kita dapat menganalisis apakah keandalan teknologi (kualitas sistem) dan kejelasan metadata abstrak (kualitas informasi) tetap mampu mendorong tingkat penggunaan dan kepuasan pemustaka digital, atau justru kebijakan pembatasan tersebut secara signifikan malah menurunkan manfaat bersih *(net benefits)* yang seharusnya diterima oleh pengguna dalam mendukung kegiatan penelitian dan pembelajaran mereka.

B. Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplanasi deskriptif serta desain survei digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem repositori di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Metode deskriptif kuantitatif ini diterapkan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menggambarkan secara sistematis capaian nilai dari setiap indikator kesuksesan sistem informasi tanpa melakukan pengujian hipotesis asosiatif atau kausalitas antarvariabel di laboratorium. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data riil mengenai keyakinan, pendapat, karakteristik, dan perilaku dari sampel pada populasi tertentu (Sugiyono, 2018).

1. Populasi dan Sampel

   Populasi penelitian terdiri dari mahasiswa aktif Universitas Negeri Malang yang menggunakan repositori secara aktif untuk keperluan akademik. Penelitian juga melibatkan mahasiswa dari universitas lain yang pernah mengakses repositori Universitas Negeri Malang serta pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

   Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel penelitian berdasarkan kriteria penggunaan aktif repositori dan pengalaman langsung dalam mengakses sistem tersebut. Total responden berjumlah 103 orang, yang terdiri atas 95 mahasiswa Universitas Negeri Malang (UM) dan 8 mahasiswa dari perguruan tinggi luar UM. Guna memperkuat interpretasi hasil analisis data kuantitatif, penelitian ini juga dilengkapi dengan informasi latar belakang (kontekstual) yang diperoleh dari hasil konfirmasi lisan bersama salah satu pihak pengelola perpustakaan terkait regulasi akses sistem.

2. Instrumen Penelitian

   Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Kuesioner ini juga dibagi menjadi lima indikator utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat repositori, serta panduan wawancara untuk pustakawan yang berfokus pada penilaian pustakawan mengenai kualitas sistem repositori dan layanan yang diberikan yaitu evaluasi pustakawan mengenai pengelolaan repositori, kebijakan *Open Access*, serta tantangan dalam meningkatkan aksesibilitas dan visibilitas repositori. Instrumen penelitian yang digunakan melalui penyebaran

kuesioner yang ditujukan untuk mahasiswa Universitas Negeri Malang dengan total 103 responden yang pernah mengakses jurnal elektronik perpustakaan, dimana pertanyaan kuesioner seperti yang disusun dibawah ini:

Tabel 1. Pernyataan Instrumen Penelitian

Narasumber	Indikator	Pertanyaan
	Pustakawan	
Kualitas Sistem	a. Kemampuan beradaptasi	1. Apakah sistem repositori ini bisa menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang berubah dari waktu ke waktu?
	b. Ketersediaan	2. Apakah repositori ini bisa diakses dengan mudah oleh penggunanya? Apakah hanya bisa diakses di perpustakaan atau bisa secara daring?
	c. Keandalan	3. Seberapa sering repositori mengalami gangguan atau error saat digunakan?
	d. Waktu respons	4. Kecepatan sistem sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam mencari referensi. Bagaimana kecepatan repositori saat pengguna mencari atau membuka dokumen?
	e. Kegunaan	5. Sejauh ini, menurut Anda apakah repositori mudah digunakan oleh penggunanya?
Kualitas Informasi	a. Kelengkapan	1. Apakah semua dokumen di repositori sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan akademik?
	b. Kemudahan untuk dipahami	2. Apakah informasi dalam repositori (seperti metadata atau deskripsi dokumen) mudah dipahami oleh penggunanya?
	c. Personalisasi	3. Apakah repositori menyediakan fitur yang bisa membantu pengguna menemukan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan mereka?
	d. Relevansi	4. Apakah dokumen yang tersedia di repositori sudah relevan dan sesuai dengan kebutuhan akademik penggunanya?
	e. Keamanan	5. Bagaimana repositori menjaga keamanan dokumen agar tidak disalahgunakan? Apakah ada pembatasan akses atau perlindungan terhadap plagiarisme dan penyalahgunaan karya ilmiah?
Kualitas Layanan	a. Jaminan	1. Kepercayaan pengguna terhadap repositori penting untuk memastikan mereka tetap menggunakannya sebagai sumber referensi utama. Bagaimana cara pustakawan memastikan bahwa repositori ini bisa dipercaya oleh penggunanya?
	b. Empati	2. Seberapa besar perhatian yang diberikan pustakawan dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan mengakses repositori?
	c. Daya tanggap	3. Respon cepat dari pustakawan sangat penting dalam memastikan mahasiswa tidak mengalami hambatan saat mencari referensi. Seberapa cepat pustakawan menanggapi pertanyaan atau keluhan pengguna tentang repositori?
Penggunaan	a. Sifat penggunaan	1. Bagaimana biasanya pengguna menggunakan repositori ini? Apakah hanya untuk pencarian skripsi, atau dokumen lain?
	b. Pola navigasi	2. Apakah pengguna mudah menemukan dokumen

			yang mereka cari di repositori?
	c.	Jumlah kunjungan situs	3. Apakah ada data tentang jumlah pengguna yang mengunjungi repositori?
	d.	Jumlah transaksi yang dilakukan	4. Apakah repositori mencatat berapa banyak dokumen yang diakses atau dicopy oleh penggunanya?
Manfaat Bersih	a.	Penghematan biaya	1. Apakah sistem repositori ini membantu mengurangi biaya operasional perpustakaan (seperti biaya cetak dan fotokopi dokumen)?
	b.	Pasar yang diperluas	2. Apakah repositori ini membantu pengguna dalam mendapatkan sumber belajar yang lebih luas?
	c.	Penghematan waktu	3. Jika repositori mudah diakses, mahasiswa tidak perlu datang ke perpustakaan untuk mencari referensi. Sejauh mana repositori membantu pengguna dalam menghemat waktu saat mencari referensi?
Narasumber	**Indikator**		**Pernyataan**
			Pemustaka
Kualitas Sistem	a.	Kemampuan beradaptasi	1. Sistem repositori mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna baru
	b.	Ketersediaan	2. a. Sistem repositori selalu dapat diakses tanpa gangguan teknis yang signifikan b. 3. Sistem menyediakan berbagai macam koleksi digital yang sesuai dengan kebutuhan akademik saya
	c.	Keandalan	4. Sistem repositori memberikan hasil pencarian yang relevan dengan kata kunci yang saya masukkan
	d.	Waktu response	5. Jika terjadi kendala saat mengakses, sistem repositori dapat segera pulih dan berfungsi kembali.
	e.	Kegunaan	6. Saya setuju dengan sistem repositori perpustakaan Universitas Negeri Malang yang bersifat close access dan file tidak dapat diunduh
Kualitas Informasi	a.	Kelengkapan	1. Koleksi yang tersedia mencakup bidang ilmu yang saya butuhkan
	b.	Kemudahan untuk dipahami	2. Petunjuk penggunaan dalam sistem repositori jelas dan membantu
	c.	Personalisasi	3. Sistem memberikan rekomendasi dokumen berdasarkan minat atau riwayat pencarian pengguna.
	d.	Relevansi	4. Koleksi yang tersedia relevan dengan kebutuhan akademik dan penelitian saya
	e.	Keamanan	5. Sistem repositori memiliki perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi atau hak cipta yang baik
Kualitas Layanan	a.	Jaminan	1. Saya percaya bahwa sistem repositori dapat diandalkan untuk menyimpan dan mengakses file akademik.
	b.	Empati	2. Pustakawan atau tim pengelola repositori selalu siap

			membantu jika saya mengalami kendala.
	c.	Daya tanggap	3. Jika ada kendala teknis, tim dukungan cepat memberikan solusi.
Kepuasan Pengguna	a.	Kunjungan berulang	1. Saya sering kembali menggunakan sistem repositori untuk mencari informasi.
	b.	Survei pengguna	2. Saya pernah diminta untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman saya menggunakan sistem repositori.
Manfaat Bersih	a.	Pasar yang diperluas	1. Sistem repositori dapat diakses dengan mudah oleh berbagai kalangan bukan Universitas Negeri Malang
	b.	Pengehematan waktu	2. Sistem repositori membantu saya menghemat waktu dalam mencari referensi akademik.

3. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode, diantaranya survei dengan kuesioner yang disebarkan kepada partisipan melalui *platform online*, dengan waktu pengisian sekitar 5-10 menit. Metode yang kedua adalah wawancara yang dilakukan dengan pustakawan untuk mendalami lebih lanjut tentang pengelolaan repositori dan tantangan terkait kebijakan *Open Access*. Metode yang ketiga adalah observasi langsung terhadap penggunaan repositori yang difokuskan pada tiga indikator utama, yaitu: (1) alur navigasi dan kemudahan pencarian dokumen oleh pemustaka, (2) ketersediaan visualisasi status dokumen (apakah dokumen bertanda full-text atau close access), serta (3) waktu respons halaman web saat memuat metadata abstrak. Seluruh rangkaian pengumpulan data di lapangan dilakukan dalam periode waktu 5 minggu, terhitung sejak 15 April hingga 22 Mei 2025. Setelah data lapangan terkumpul sepenuhnya, tahapan analisis data (meliputi *data cleaning*, tabulasi data ke SPSS versi 26, uji instrumen, hingga penarikan kesimpulan deskriptif) diselesaikan dalam durasi waktu 3 minggu, yaitu mulai akhir Mei hingga pertengahan Juni. Semua kuesioner yang terkumpul dianalisis secara komprehensif untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem repositori.

4. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis informasi yang sudah dijawab oleh responden (Primadasa et al., 2023). Untuk menguji hipotesis penelitian, teknik statistik kuantitatif digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Sesuai dengan desain penelitian kuantitatif deskriptif, tahapan analisis dalam penelitian ini berfokus pada pemetaan capaian nilai indikator tanpa melakukan pengujian regresi atau hubungan kausalitas antarvariabel di laboratorium. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) dalam penelitian ini digunakan secara komprehensif sebagai kerangka evaluasi multidimensional untuk membedah urutan kepuasan pengguna mulai dari dimensi kualitas di hulu hingga perwujudan manfaat bersih di hilir. Tahapan analisis meliputi:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan bahwa setiap item kuesioner secara akurat mengukur variabel target (kepuasan pengguna dan pemenuhan kebutuhan informasi), dilakukan pengujian validitas.

Cronbach's Alpha digunakan dalam pengujian ini untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian (Ghozali, 2006).

1) Valid: Jika R hitung > R tabel, maka hubungan antara variabel-variabel tersebut valid.

2) Tidak Valid: Jika R hitung ≤ R tabel, maka hubungan antara variabel-variabel tersebut tidak valid.

Konsep reliabilitas, menurut Darma (2021), adalah sejauh mana hasil pengukuran secara konsisten dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan. Sementara itu, uji reliabilitas instrumen diuji untuk melihat apakah data yang dihasilkannya kokoh atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas pada dasarnya menggunakan pernyataan atau pertanyaan untuk mengukur variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan tingkat signifikansi yang dipilih. Tingkat signifikansi yang digunakan dapat bervariasi antara 0,5 hingga 0,7 tergantung pada persyaratan penelitian. Berikut adalah kriteria pengujian:

1) Jika nilai Cronbach's alpha > tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
2) Jika nilai Cronbach's alpha < tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

b. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur dan menggambarkan capaian skor dari masing-masing indikator kuesioner kesuksesan sistem informasi. Data skor yang diperoleh dari 103 responden mahasiswa dihitung nilai rata-ratanya *(mean)* serta simpangan bakunya *(standard deviation)*. Hasil perhitungan tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan interval kriteria penilaian untuk menarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem repositori. Rumus berikut dapat digunakan untuk melakukan perhitungan:

Mean

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} (1)$$

Simpangan baku

$$s = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

Keterangan:

x̄ = nilai rata rata

xi = nilai data ke-i

n = banyaknya data

Setelah memperoleh nilai rata-rata, rata-rata setiap indikator dicari dalam bentuk persentase. Hal ini bertujuan untuk menentukan nilai setiap indikator untuk setiap permintaan. Rumus berikut dapat digunakan untuk menentukan rata-rata yang dinyatakan dalam bentuk persentase:

$$Rata - rata(\%) = \frac{Nilai\ rata{-}rata}{jumla\ \ kriteria} x\ 100\ (2)$$

C. Hasil dan Pembahasan

Sebelum dilakukan analisis lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem repositori di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, seluruh butir pernyataan dalam instrumen kuesioner wajib diuji validitasnya terlebih dahulu. Pengujian validitas ini bertujuan untuk mengukur ketelitian dan memastikan bahwa setiap item pernyataan secara akurat mampu mengukur variabel penelitian yang ditargetkan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,717	0,194	Valid
P2	0,738	0,194	Valid
P3	0,671	0,194	Valid
P4	0,657	0,194	Valid
P5	0,766	0,194	Valid
P6	0,479	0,194	Valid
P7	0,674	0,194	Valid
P8	0,745	0,194	Valid
P9	0,628	0,194	Valid
P10	0,767	0,194	Valid
P11	0,505	0,194	Valid
P12	0,615	0,194	Valid
P13	0,567	0,194	Valid
P14	0,634	0,194	Valid
P15	0,660	0,194	Valid
P16	0,537	0,194	Valid
P17	0,616	0,194	Valid
P18	0,649	0,194	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel (0,194), yang mengindikasikan bahwa instrumen ini valid dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna.

Interpretasi:

1) Valid: Jika R hitung > R tabel (0.194), maka hubungan antara variabel-variabel tersebut valid.
2) Tidak Valid: Jika R hitung ≤ R tabel (0.194), maka hubungan antara variabel-variabel tersebut tidak valid.

Alasan kenapa sebuah nilai Tidak Valid adalah karena R hitung lebih kecil dari atau sama dengan R tabel, menunjukkan hubungan antara variabel tersebut tidak signifikan atau tidak kuat.

Dari perhitungan uji reliabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,910. Menurut Lubis dkk. (2018), instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas yang memadai jika nilai alpha Cronbach-nya setidaknya ≥ 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian variabel ini sudah reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	103	100,0
	Excluded	0	0
	Total	103	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of item
.910	18

Sementara itu, uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,910 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Selanjutnya, data kuantitatif hasil survei yang melibatkan 103 responden yang terdiri dari mahasiswa Universitas Negeri Malang, mahasiswa dari universitas lain, dan pustakawan, dianalisis lebih lanjut untuk melihat persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan repositori. Analisis data menunjukkan bahwa secara umum, rata-rata kepuasan pengguna berada pada kategori sedang hingga tinggi, yang mencerminkan peran positif repositori dalam mendukung aktivitas akademik.

Tabel 4. Ringkasan Capaian Nilai Rata-Rata *(Mean)* Indikator Kuesioner

Kode Indikator	Dimensi Model DeLone & McLean (2003)	Nilai *Mean*	Standar Deviasi	Kategori Kepuasan Pengguna
C1	Kualitas Informasi (*Information Quality*)	3,990	0,724	Tinggi
E2	Manfaat Bersih (*Net Benefits*)	3,903	0,782	Tinggi
E1	Manfaat Bersih (*Net Benefits*)	3,165	0,985	Sedang
A6	Kualitas Sistem (*System Quality*)	3,019	1,042	Sedang
D2	Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)	2,650	1,147	Rendah

Namun, data statistik yang diperoleh memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait indikator-indikator spesifik yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator D2 (survey pengguna) memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 2,650 dengan standar deviasi 1,147, yang menempatkannya sebagai prioritas tertinggi untuk perbaikan layanan. Indikator A6 (sistem repository *close access*) (*mean* = 3,019) dan E1 (kemudahan dari bagai kalangan) (*mean* = 3,165) juga tercatat sebagai indikator dengan nilai rata-rata yang lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yang menandakan adanya ruang perbaikan pada aspek-aspek yang diukur oleh indikator tersebut. Temuan ini diperkuat oleh wawancara mendalam dengan pustakawan, yang mengkonfirmasi adanya beberapa keterbatasan dalam sistem repositori. Salah satu isu utama yang diidentifikasi adalah kebijakan *close access* yang diterapkan universitas, di mana pengguna hanya dapat mengakses metadata berupa judul dan abstrak dokumen, sementara akses penuh ke dokumen (*full text*) masih dibatasi. Hal ini menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kepuasan pada beberapa indikator, terutama yang berkaitan dengan kemudahan akses dan kelengkapan informasi.

> "*repository.um.ac.id terutama untuk kategori skripsi, karya ilmiah berupa skripsi, tesis, disertasi tidak bisa dibaca secara full text. Informasi yang ditampilkan hanyalah judul dan abstrak. Kenapa begitu? Kebijakan universitas. Terakhir kami menyuarakan itu bulan lalu, belum ada jawaban yang pasti. Yang bisa dijadikan acuan kapan akan jadi open acces," (Wawancara dengan Bapak Aa Kosasih, 2025)*

Temuan ini juga sejalan dengan Ernaningsih (2017) yang menyebutkan bahwa kebijakan akses terbatas terhadap repository di UM menyebabkan keluhan dari pengguna digital yang mengharapkan akses terbuka, cepat, dan tanpa batas. Penelitian lain oleh Pratama (2018) bahkan menyebutkan bahwa repository UM cenderung bersifat semi-publik karena hanya metadata yang dapat diakses dari luar kampus.

Selain itu, pustakawan juga menyebutkan bahwa kelengkapan dokumen di repositori masih menjadi tantangan. Masih banyak karya ilmiah dosen yang belum diunggah atau belum diverifikasi sehingga belum tayang di repositori. Proses verifikasi dan unggah dokumen memerlukan waktu yang cukup lama, terutama dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan.

> *"Kalau dibilang lengkap, belum. Karena ada beberapa karya civitas akademika yang tidak bisa tayang di repository. Belum upload, belum verifikasi, karena embargo," (Wawancara dengan Bapak Aa Kosasih, 2025)*

Hal ini selaras dengan temuan data kuantitatif yang menunjukkan variasi standar deviasi yang cukup besar pada beberapa indikator, mencerminkan adanya variasi persepsi di kalangan pengguna.

Meskipun demikian, indikator-indikator lain seperti C1 (jaminan isi repositori) (mean = 3,990) dan E2 (penghematan waktu) (mean = 3,903) menunjukkan nilai kepuasan yang relatif tinggi, yang menunjukkan bahwa beberapa aspek sistem repositori sudah berjalan dengan baik. Kinerja pustakawan dalam memberikan layanan juga dinilai positif oleh sebagian besar pengguna, yang merasa terbantu dengan adanya petunjuk penggunaan dan layanan Helpdesk yang responsif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa sistem repositori di Perpustakaan Universitas Negeri Malang telah memberikan manfaat nyata bagi pengguna, meskipun belum sepenuhnya mampu memenuhi semua kebutuhan informasi akademik secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan pentingnya kolaborasi antara pemegang kebijakan, pustakawan, dan unit pengelola teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan repositori. Temuan ini juga selaras dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya integrasi antara kebijakan akses terbuka *(open access)* dan peningkatan kualitas sistem repositori agar mampu menjawab ekspektasi pengguna secara lebih optimal. Kedepannya, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari pemangku kebijakan untuk membuka akses penuh terhadap dokumen ilmiah dalam repositori, mengingat repositori memiliki peran penting tidak hanya sebagai sarana pelestarian karya ilmiah, tetapi juga sebagai instrumen pendukung dalam peningkatan kualitas penelitian dan pembelajaran di lingkungan kampus. Kebijakan *open access* menjadi salah satu aspek yang perlu dipertimbangkan kembali agar repositori dapat berfungsi lebih optimal sebagai pemenuhan kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil analisis ini memberikan dasar yang kuat bagi perumusan prioritas perbaikan layanan di masa depan. Indikator-indikator dengan rata-rata kepuasan terendah (seperti D2, A6, dan E1) seharusnya menjadi fokus utama dalam perbaikan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang terarah dan dukungan kolaboratif, diharapkan sistem repositori Universitas Negeri Malang dapat bertransformasi menjadi pusat informasi ilmiah yang responsif, inklusif, dan sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, temuan empiris dalam penelitian ini memperkuat relevansi dan validitas dari DeLone dan McLean Information Systems Success Model (2003) dalam mengevaluasi ekosistem digital perpustakaan. Hubungan antar-dimensi teori tersebut tercermin secara nyata pada setiap aspek operasional repositori Universitas Negeri Malang sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem *(System Quality)*

   Dimensi ini terbukti berjalan baik melalui tingginya kepuasan pada indikator jaminan isi repositori (C1), namun secara teknis masih menyisakan ruang perbaikan pada indikator aksesibilitas (A6) akibat diterapkannya kebijakan close access. Hal ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean bahwa karakteristik teknis sistem akan langsung memengaruhi pengalaman riil pengguna dalam berinteraksi dengan platform.

2. Kualitas Informasi *(Information Quality)*

Kualitas informasi repositori UM dinilai cukup andal oleh pemustaka dalam menyajikan metadata judul dan abstrak dokumen. Sesuai dengan model kesuksesan, kejelasan makna dan relevansi informasi ini menjadi prasyarat kognitif penting agar pengguna mau kembali memanfaatkan sistem sebagai referensi ilmiah utama mereka.

3. Kualitas Layanan *(Service Quality)*

   Kinerja fungsional pustakawan dalam menyediakan layanan Helpdesk yang responsif dan petunjuk penggunaan yang jelas dinilai positif oleh pemustaka. Mutu dukungan layanan ini berhasil menjadi jembatan yang mempertahankan kepuasan pengguna di tengah keterbatasan sistem yang ada.

4. Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)*

   Berdasarkan model DeLone dan McLean, ketiga dimensi kualitas di hulu (sistem, informasi, layanan) akan menentukan tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan sistem. Dalam kasus repositori UM, benturan antara perilaku pemustaka generasi digital dengan pembatasan dokumen teks penuh *(full text)* tercermin langsung pada rendahnya skor indikator survei pengguna (D2) dan persepsi *close access* (A6), yang membuktikan bahwa penurunan kualitas sistem otomatis akan menurunkan kepuasan pengguna secara linier.

5. Manfaat Bersih *(Net Benefits)*

   Sebagai hilir dari model kesuksesan, manfaat bersih yang dirasakan pengguna berupa penghematan waktu mencari referensi (E2) dinilai sudah berjalan relatif tinggi. Namun, manfaat ini belum optimal dirasakan oleh kalangan eksternal (E1) akibat terbatasnya aksesibilitas dokumen lengkap. Temuan ini menegaskan prinsip utama DeLone dan McLean bahwa perwujudan manfaat bersih yang inklusif hanya dapat dicapai apabila terjadi keselarasan yang utuh antara kualitas performa teknologi di perpustakaan dengan kebijakan akses yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi multidimensional menggunakan DeLone & McLean *Information Systems Success Model*, penelitian ini menyimpulkan bahwa performa sistem repositori digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) berada pada kondisi yang kontradiktif. Di satu sisi, kualitas informasi metadata abstrak dan mutu layanan fungsional pustakawan dinilai sudah andal dan memberikan manfaat nyata dalam efisiensi waktu penelusuran referensi bagi pemustaka internal. Namun di sisi lain, keberhasilan sistem ini terhambat secara serius oleh dimensi kualitas sistem, khususnya terkait penerapan kebijakan pembatasan dokumen teks penuh *(close access)*. Temuan utama penelitian ini menegaskan bahwa kebijakan *close access* dan panjangnya masa embargo dokumen menjadi kendala paling kritis yang menurunkan tingkat kepuasan pengguna akhir *(end-users)* secara signifikan. Kebijakan pembatasan ini memicu benturan budaya akses bagi generasi digital pemustaka digital UM yang mengharapkan layanan informasi terbuka, cepat, dan dapat diakses jarak jauh. Akibatnya, pemustaka luar kampus kesulitan memanfaatkan modal intelektual universitas, yang pada hulu perilakunya membuat mereka enggan memanfaatkan alat telusur repositori dan memilih beralih mencari informasi secara mandiri melalui internet. Selain menurunkan kepuasan aktual pemustaka, bertahannya kebijakan akses terbatas yang tidak memiliki payung hukum eksplisit ini terbukti merugikan visibilitas institusi induk secara makro, yang ditandai dengan penurunan peringkat Universitas Negeri Malang dalam indeksasi *Webometrics* dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, studi kuantitatif ini membuktikan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi repositori di perguruan tinggi tidak boleh hanya bertumpu pada kesiapan infrastruktur teknologi atau layanan helpdesk saja. Evaluasi ini menegaskan bahwa kegunaan sistem yang seutuhnya baru dapat dicapai apabila terdapat keselarasan (komitmen) yang kuat dari pemangku kebijakan universitas untuk membuka

akses penuh terhadap dokumen ilmiah, demi mewujudkan komunikasi ilmiah yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan evaluasi keberhasilan sistem info rmasi melalui penegasan bahwa keberhasilan repositori digital tidak hanya ditentukan ole h kualitas sistem, informasi, dan layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kebijakan akses dan komitmen kelembagaan dalam mendukung keterbukaan informasi ilmiah. Penelitian sela njutnya disarankan untuk mengembangkan model evaluasi yang mengintegrasikan faktor kebijakan akses, kepuasan pengguna, perilaku pencarian informasi, dan visibilitas institusi melalui pendekatan metode campuran serta perbandingan antarperguruan tinggi. Selain i tu, hubungan antara kebijakan open access dan visibilitas institusi perlu diuji menggunaka n data longitudinal untuk memperoleh bukti empiris yang lebih kuat mengenai dampakny a terhadap keberhasilan repositori digital.

Referensi

Azhari, M. F. (2023). Evaluasi sistem informasi institutional repository pada Perpustakaan Universitas Merdeka Malang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) [Skripsi sarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. http://etheses.uin-malang.ac.id/52018/

Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. Journal of Librarianship and Information Science, 51(2), 277–292. https://doi.org/10.1177/0961000617726123

Basuki, S. (1993). Pengantar ilmu perpustakaan (Cetakan ke-2). Gramedia.

Darma, B. (2021). Statistika penelitian menggunakan SPSS (uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R^2). GUEPEDIA.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Ernaningsih, D. N. (2017). Institutional repository access policy: A case study in State University of Malang Library. Record and Library Journal, 3(1), 25–37. https://doi.org/10.20473/rlj.V3-I1.2017.25-37

Fatmala, R. A. (2018). Perilaku pengguna dalam penelusuran informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang [Skripsi sarjana, Universitas Brawijaya]. https://repository.ub.ac.id/id/eprint/165728/

Franks, P. C. (2013). Records and information management. American Library Association.

Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kim, H. H., & Kim, Y. H. (2008). Usability study of digital institutional repositories. The Electronic Library, 26(6), 863–881. https://doi.org/10.1108/02640470810921637

Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. (2018). Manajemen dan riset sumber daya manusia. Alfabeta.

Pratama, Y. B. (2018). Kebijakan open access institutional repository: Studi multisitus pada 3 (tiga) perguruan tinggi negeri di Malang [Skripsi sarjana, Universitas Brawijaya]. https://repository.ub.ac.id/id/eprint/166078/

Primadasa, Y., Kuswandhie, R., Verdian, I., & Shafnur, A. (2023). Penerapan D & M IS Success Model terhadap aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Pemantauan Tindak Lanjut). CogITo Smart Journal, 9(1), 207–217. https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.493.207-217

Putra, S. J., Nurazza, A. F., Arham, Z., Durachman, Y., Waspodo, B., & Johannes, I. K. (2026). Evaluating user satisfaction in institutional repositories through a combined WebQual 4.0, EUCS, and importance–performance analysis approach. Applied Information System and Management, 9(1), 183–192. https://doi.org/10.15408/aism.v9i1.46727

Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., & Habibi, A. (2023). How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical

evidence from Indonesia. International Journal of Information Management Data Insights, 3(2), Article 100192. https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2023.100192

Sinaga, A. (2021). Manajemen sistem informasi institutional repository. Satya Sastraharing: Jurnal Manajemen, 5(1), 74–87.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif (Cetakan ke-1). Alfabeta.

Yanti, K. M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2024). Analisis kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital di Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan model DeLone & McLean. Jurnal Repositor, 2(12). https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.31003