

## KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN OPAC (*ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE*) DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

Dian Safitriyaningsih<sup>\*</sup>), Ellen CH. Nugroho, Ika Krismayani

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

### Abstrak

*Skripsi ini berjudul "Kepuasan Pemustaka pada Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue) di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik stratified random sampling, dengan menetapkan sampling error 10% dan confidence level 95% sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif frekuensi. Hasil penelitian berdasarkan dari 5 dimensi layanan OPAC disimpulkan bahwa urutan skor dari yang paling tinggi adalah: kejelasan istilah (skor 4,73 / puas), performa umum OPAC (skor 4,65 / puas), desain layar (skor 4,54 / puas), navigasi (skor 4,53 / puas), dan pembelajaran (skor 4,36 / netral). Sehingga, didapat nilai rata-rata kepuasan secara keseluruhan adalah 4,46, yang menunjukkan bahwa pemustaka "Puas" (rentang skor 4,44-5,29) dengan layanan OPAC Perpustakaan FK Unissula. kemudian hasil pengujian hipotesis menggunakan tes mann-whitney dan kruskal-wallis menunjukkan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pengguna pada layanan OPAC dilihat dari perbedaan jenis kelamin, angkatan, pengalaman menggunakan komputer, frekuensi penggunaan internet dan frekuensi penggunaan OPAC.*

**Kata kunci :** *Kepuasan Pemustaka, OPAC, Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang*

### Abstract

*[This study titled "User's satisfaction on the OPAC (Online Public Access Catalogue) service in the Library of Medical Faculty of Sultan Agung Islamic University Semarang"] The aim of this study was to measure the level of user's satisfaction on the OPAC service at the Library of Medical Faculty of Sultan Agung Islamic University Semarang. The method which was used in this research is quantitative descriptive research with using a questionnaire as a method to collect. The sampling was done by using stratified random sampling technique, and assign the sampling error of 10% and a confidence level of 95% so that the sample in this study amounted to 84 respondents. The data were analyzed using descriptive analysis frequencies. The results based on five dimensions of the OPAC service concluded that the order of the highest scores were: the clarity of the term (a score of 4.73 / satisfied), the general performance OPAC (score of 4.65 / satisfied), the design of the screen (a score of 4.54 / satisfied), navigation (a score of 4.53 / satisfied), and learning (score 4.36 / neutral). Thus, obtained an average value of overall satisfaction was 4.46, which showed that user "satisfied" (scores range from 4.44 to 5.29) with the OPAC service in the Library of Unissula Medical Faculty. The results of hypothesis test which have measured by using the Mann-Whitney test and Kruskal-Wallis, showed no difference in the level of user's satisfaction on the OPAC service seen from differences in gender, class, a computer skill, the frequency of internet use and frequency of OPAC use.*

**Keywords:** *User satisfaction, OPAC, Library of Medical Faculty of Sultan Agung Islamic University*

---

## 1. Pendahuluan

Kepuasan pengguna merupakan topik penting yang sering dibahas dan diteliti, karena memberikan informasi yang dapat digunakan oleh organisasi/bisnis untuk mengevaluasi posisi terkininya dalam kancan persaingan, dan berdasarkan evaluasi itu organisasi dapat menyusun rencana-rencananya di masa depan.

Agar dapat memperbaiki layanannya secara terus-menerus, organisasi membutuhkan pengukuran kepuasan pengguna yang spesifik, sehingga setiap tindakan perbaikan akan didasarkan atau memperhitungkan harapan dan kebutuhan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna juga bisa membantu organisasi untuk memahami perilaku pengguna, khususnya mengidentifikasi dan menganalisis harapan, kebutuhan, dan hasrat pengguna. Selain itu, survei kepuasan pengguna juga digunakan untuk menyingkap perbedaan potensial persepsi kualitas layanan antara pengguna dan pengelola. (Motorola, 1995; Dutka, 1995 dalam Grigoroudis, 2010:2)

Berbicara organisasi, perpustakaan juga merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, untuk melayani pemustaka. Dalam hal ini, gagasan kepuasan pemustaka adalah salah satu hal yang penting untuk mengukur kinerja layanan perpustakaan. Salah satu layanan yang penting dari perpustakaan untuk diteliti yaitu layanan katalog. Katalog perpustakaan digunakan sebagai alat bantu penelusuran informasi. Katalog juga memungkinkan pemustaka menemukan koleksi yang dicari dengan mudah dan sebagai sistem temu balik informasi. Munculnya internet telah banyak mengubah cara katalog perpustakaan yang diakses dan digunakan saat ini. Tidak sedikit katalog perpustakaan sekarang tersedia secara *online* dan dapat diakses oleh masyarakat umum melalui *link home page* perpustakaan.

Perpustakaan memulai menggunakan katalog secara *online* atau yang disebut OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sejak pertengahan sampai akhir tahun 1970-an. Mulai saat itu, telah banyak penelitian yang dilakukan terkait dengan OPAC (*Online Public Access Catalogue*). Desain dan perkembangan katalog *online* sebagian besar berjalan dari perkembangan standar bibliografi, kemajuan besar dari teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Selanjutnya, tentang sistem temu balik informasi yang mutakhir, OPAC (*Online Public Access Catalogue*) merupakan puncak dari sejarah perkembangan katalog yang adadari katalog manual hingga sampai saat ini yang sudah bisa diakses secara *online*. Saat ini, OPAC (*Online Public Access Catalogue*) berfungsi sebagai pintu gerbang ke sumber tidak hanya yang ada di perpustakaan tertentu tetapi juga untuk kepemilikan perpustakaan terkait lainnya dari regional, nasional, dan sumber internasional. (Islam & Ahmed, 2011: 142)

Peran OPAC di perpustakaan perguruan tinggi salah satunya adalah membantu pemustaka dalam hal pencarian informasi secara cepat dan tepat. Mahasiswa membutuhkan informasi yang relevan untuk menyelesaikan tugas kuliah, penelitian, maupun menyelesaikan tugas akhir. Dalam hal ini, OPAC sangat membantu dalam penelusuran bahan pustaka yang dapat dilakukan di luar perpustakaan terutama karena jadwal kuliah mahasiswa yang padat.

Kepuasan pemustaka terhadap OPAC perguruan tinggi sudah pernah diteliti, di dalam negeri seperti: di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon (Taufik Ridwan, 2011), di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Mukhlis, 2012), dan di Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta (*Arifah dkk.*, 2014), kemudian di luar negeri, di Dhaka University (Md. Maidul Islam dan S.M. Zayed Ahmed, 2011), di Union Territory of Chandigarh dan Punjab Negara (Shiv Kumar, 2014).

Penelitian ini mereplikasi riset Islam dan Ahmed (2011) yang berjudul *Measuring Dhaka University students' perceptions of ease-of-use and their satisfaction with University Library's online public access catalogue* atas pertimbangan bahwa di dalam negeri belum ada yang meneliti tentang kepuasan terhadap OPAC perguruan tinggi yang membandingkan demografis baik dari perbedaan angkatan dan jenis kelamin yang berbeda seperti riset tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Tingkat Kepuasan Pemustaka pada Layanan OPAC di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Unissula Semarang?"

Penelitian ini, selain menganalisis secara deskriptif tingkat kepuasan pemustaka, peneliti juga akan menguji beberapa hipotesis berikut:

- H1: Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC antara laki-laki dan perempuan.
- H2: Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC antara mahasiswa angkatan 2012 dan angkatan 2014.
- H3: Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC dilihat dari pengalaman pemustaka menggunakan komputer.
- H4: Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC dilihat dari frekuensi pemustaka dalam menggunakan internet.
- H5: Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC dilihat dari frekuensi pemustaka dalam menggunakan OPAC Perpustakaan Fakultas Kedokteran Unissula.

Corbin dalam Hasugian (2003: 3) menyatakan bahwa "OPAC yaitu suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada *magnetic disk*

atau media rekam lainnya, dan dibuat tersedia secara *online* kepada pengguna”. Katalog itu dapat ditelusur secara *online* melalui titik akses yang ditentukan. Pendapat ini menekankan pengertian OPAC dari segi penyimpanan dan penelusuran secara *online*.

OPAC merupakan sebuah *database* yang terdiri dari catatan bibliografi dengan menggambarkan buku-buku dan bahan-bahan lain yang dimiliki oleh sistem perpustakaan atau perpustakaan, diakses melalui terminal umum atau *workstation* biasanya terkonsentrasi di dekat meja referensi untuk memudahkan bagi pengguna dalam meminta bantuan dari pustakawan referensi. Katalog *online* kebanyakan ditelusur melalui pengarang, judul, subjek, kata kunci dan memungkinkan pengguna untuk mencetak, mendownload, atau ekspor catatan ke *account e-mail*.

Adapun Tujuan OPAC adalah sebagai berikut:

1. Pengguna dapat mengakses secara langsung ke dalam pangkalan data yang dimiliki perpustakaan.
  2. Mengurangi beban biaya dan waktu yang diperlukan dan harus dikeluarkan oleh pengguna dalam mencari informasi.
  3. Mengurangi beban pekerjaan dalam pengelolaan pangkalan data sehingga dapat meningkatkan efisiensi tenaga kerja.
  4. Mempercepat pencarian informasi.
  5. Dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan luas.
- Kusmayadi (2006: 53)

Melalui OPAC, pemustaka dimungkinkan juga dapat mengetahui lokasi atau tempat penyimpanannya. Melalui OPAC pengguna dapat melakukan proses temu balik informasi dengan cara memasukkan pertanyaan atau permintaan (*query*) pada OPAC dengan menggunakan titik akses (*access point*) bisa melalui pengarang, judul, subjek, maupun kata kunci. Melakukan penelusuran informasi biasanya menggunakan suatu terminal yang telah tersambung ke komputer. Di samping itu OPAC menawarkan akses secara *online* ke koleksi perpustakaan melalui terminal komputer.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) seperti yang dikembangkan oleh (Islam, 2011: 143) meliputi:

1. Kejelasan istilah, meliputi kata atau istilah yang digunakan, kemudian bahasa pada tampilan OPAC apakah mudah dipahami, sehingga pemustaka mengerti petunjuk yang disediakan.
2. Desain layar, meliputi : penggunaan warna, latar belakang, ukuran huruf, judul, dan tata letak teks. Menurut (Wiradani, 2013: 622) syarat dalam suatu desain layar yang baik, yaitu:
  - a. Memiliki tampilan layar yang menarik
  - b. Isi dari layar yang mudah untuk dipahami

- c. Halaman pada layar yang tidak terlalu panjang
  - d. Isi dari layar memberikan manfaat bagi pemustaka
  - e. Tidak mengadung unsur SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar-Golongan)
3. Navigasi, membahas bagaimana membimbing pemakai OPAC (*Online Access Public Catalogue*) berpindah-pindah dari informasi yang satu ke yang lain tanpa kehilangan orientasi dan penataan ikon di laman OPAC yang tepat.
  4. Pembelajaran, proses dari aktifitas dan interaksi edukatif antara pemustaka dengan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) yang didasari oleh adanya tujuan, baik berupa pengetahuan mengenai katalog *online* salah satunya dengan cara bagaimana pemustaka mengoperasikan OPAC.
  5. Performa umum OPAC
    - a. Penelusuran OPAC sangat hebat dan mengagumkan, artinya dengan menggunakan OPAC pemustaka mendapatkan hasil temuan yang akurat dan jelas.
    - b. Penelusuran menggunakan OPAC sangat mengesankan, dengan sekali mengetikkan kata kunci pemustaka sudah mendapatkan hasil yang diinginkan.
    - c. OPAC itu mudah untuk digunakan oleh pemustaka, dalam mengoperasikan komputer tidak perlu belajar terlalu lama untuk dapat memahami penggunaan OPAC.
    - d. OPAC sangat bermanfaat bagi pemustaka, selain dapat menghemat waktu juga dapat dengan mudah mencari temuan yang relevan.
    - e. OPAC merupakan sebuah program yang ramah pengguna, keseluruhan komponen OPAC mudah digunakan dan nyaman apabila digunakan pemustaka.
    - f. Sangat memuaskan apabila pemustaka menggunakan OPAC dibanding penelusuran menggunakan katalog manual.
    - g. Menggunakan OPAC dalam penelusuran informasi lebih efektif, dibanding dengan menggunakan katalog manual penelusuran dengan OPAC lebih menghemat waktu.
    - h. Tampilan OPAC sangat menarik, sehingga pemustaka tidak merasa bosan jika menggunakan OPAC, karena tampilannya yang bagus.
    - i. OPAC yang baik harus fleksibel artinya dapat digunakan dan dibuka lewat komputer lain selain yang disediakan di perpustakaan.

Selanjutnya, definisi kepuasan pelanggan oleh Kotler dalam (Rangkuti, 2002: 23) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan diharapkan”.

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC. Selain itu, mengidentifikasi karakteristik demografi mahasiswa

Fakultas Kedokteran Unissula, dan mengetahui harapan pemustaka mengenai OPAC di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Unissula.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan desain kuantitatif. Kuantitatif dalam penelitian ini lebih spesifik dengan pendekatan survei. Kemudian, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis di dalam kuesioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden tersebut diolah menggunakan teknik analisis kuantitatif tertentu.

Populasi menurut (Sugiyono, 2009: 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi di lakosi penelitian yaitu yang menjadi anggota perpustakaan Fakultas Kedokteran Unissula angkatan 2012 dan 2014. Dengan jumlah populasi sebanyak 670 mahasiswa terdiri dari 337 mahasiswa angkatan 2012 dan 333 mahasiswa angkatan 2014.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. (Babbie, 2008: 228) "*stratified sampling* adalah metode untuk memperoleh tingkat yang lebih besar dari keterwakilan dengan mengurangi kesalahan kemungkinan sampling". Sampel menurut Arikunto (2006: 131) adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menetapkan *sampling error* 10% dan *confidence level* 95%. Kemudian, ditentukan keseluruhan jumlah sampel sebanyak 84 responden, yang diambil dari dua angkatan dan jenis kelamin yang seimbang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung pada objek yang akan diteliti di lapangan dengan menyebarkan kuesioner. Data sekunder disini seperti: data mengenai anggota perpustakaan, stastistik pengunjung, dan profil dari perpustakaan. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kepuasan pemustaka pada layanan OPAC. Menurut (Sugiyono, 2009: 38) Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2009: 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner tersebut memiliki 32 butir pertanyaan, yang terdiri dari 6 pertanyaan umum mengenai

demografi responden, 25 pertanyaan dari indikator, dan 1 pertanyaan terbuka. Penskoran kuesioner dengan menggunakan kategori jawaban terdiri dari 7 tingkat. Jawaban diberi skor dari nilai 1-7 : SSS = Sangat Setuju Sekali, SS = Sangat Setuju, S = Setuju, N = Netral, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju, SSTS = Sama Sekali Tidak Setuju.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif frekuensi, kemudian, uji hipotesis dengan Uji Mann-Whitney menurut (Sugiyono, 2001: 60) mendefinisikan U-test ini sebagai tes atau uji nonparametris yang digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis dua sampel independen dengan data yang berbentuk ordinal. Kemudian, Analisis Kruskal-Wallis menurut (Sugiyono, 2001:93) teknik ini digunakan untuk menguji hipotesis k sampel independen bila dari datanya berbentuk ordinal. Tes kruskal-wallis bekerja dengan data yang berbentuk ordinal.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Deskripsi Demografis Responden

#### 3.1.1. Pengalaman Responden Menggunakan Komputer

**Tabel 1:** Pengalaman Menggunakan Komputer (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Pengalaman Menggunakan Komputer	Laki-Laki		Perempuan		Total	
	N	%	N	%	N	%
Kurang Dari Setahun	1	1,19	0	0	1	1,19
1-3 Tahun	6	7,14	0	0	6	7,14
4-6 Tahun	9	10,71	11	13,10	20	23,81
7-9 Tahun	12	14,29	10	11,90	22	26,19
10 Tahun atau Lebih	14	16,67	21	25	35	40,67
Total	42	50	42	50	84	100

Hasil penelitian menunjukkan kelompok terbesar terdapat pada yang telah menggunakan komputer 10 tahun atau lebih sebesar 35 responden dengan persentase sebesar 40,67 persen. Sedangkan, kelompok terkecil ada pada 1 responden yang menggunakan komputer kurang dari satu tahun dengan persentase sebesar 1,19 persen.

#### 3.1.2. Frekuensi Responden dalam Menggunakan Internet

**Tabel 2:** Frekuensi Penggunaan Internet (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Frekuensi Penggunaan Internet	Laki-Laki		Perempuan		Total	
	N	%	N	%	N	%
Tidak pernah	1	1,19	0	0	1	1,19
1-3 kali	7	8,34	4	4,76	11	13,10
4-6 kali	3	3,57	2	2,38	5	5,95
7-9 kali	6	7,14	4	4,76	10	11,90
10 kali atau lebih	25	29,76	32	38,10	57	67,86
Total	42	50	42	50	84	100

Hasil penelitian menunjukkan kelompok terbesar terdapat pada responden yang menggunakan internet 10 kali atau lebih sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 67,86 persen. Sedangkan kelompok terkecil yaitu 1 responden yang tidak pernah menggunakan internet dalam jangka waktu satu minggu dengan persentase sebesar 1,19 persen.

### 3.1.3. Frekuensi Responden dalam Menggunakan OPAC Perpustakaan FK Unissula

**Tabel 3:** Frekuensi Penggunaan OPAC (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Frekuensi Penggunaan OPAC	Laki-Laki		Perempuan		Total	
	N	%	N	%	N	%
Tidak pernah	18	21,43	27	32,14	35	53,57
1-3 kali	16	19,04	12	14,29	28	33,33
4-6 kali	7	8,34	2	2,38	9	10,72
7-9 kali	0	0	0	0	0	0
10 kali atau lebih	1	1,19	1	1,19	2	2,28
Total	42	50	42	50	84	100

Hasil penelitian menunjukkan kelompok terbesar terdapat pada responden yang tidak pernah menggunakan OPAC sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 53,57 persen dalam kurun waktu satu minggu. Kemudian, sebelum membagi kuesioner terlebih dahulu peneliti bertanya kepada responden pernah atau tidakkah menggunakan layanan OPAC

dalam satu minggu terakhir data juga menunjukkan bahwa 100 persen responden paham dan pernah menggunakan OPAC Perpustakaan Fakultas Kedokteran Unissula. Sedangkan kelompok terkecil yaitu 2 responden yang menggunakan OPAC 10 kali atau lebih dalam jangka waktu satu minggu dengan persentase sebesar 2,28 persen.

### 3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

**Tabel 4:** Penghitungan Mean (Dian Safitriyaningsih, 2015)

No	Indikator	Mean	Standard Deviation
Kejelasan Istilah			
1	Kejelasan kalimat OPAC PFK	4,71	1,25
2	Antarmuka OPAC	4,72	1,12
3	Petunjuk kotak pencarian OPAC	4,76	1,18
Desain Layar			
4	Kemudahan membaca tulisan OPAC	4,78	1,08
5	Kelengkapan informasi pada OPAC	4,55	1,11
6	Penataan informasi pada OPAC	4,29	0,96
7	Kemudahan pencarian menggunakan OPAC	4,55	1,01
Navigasi			
8	Penataan menu/ikon di OPAC	4,46	0,91
9	Navigasi dari laman ke laman	4,52	0,95
10	Petunjuk kembali ke laman sebelumnya	4,64	1,02
11	Petunjuk kembali ke kotak pencarian	4,52	1,02
Pembelajaran			
12	Pembelajaran mengoperasikan OPAC	4,36	1,29
13	Menjelajah OPAC ( <i>trial and error</i> ) fitur	4,51	1,20
14	Kemudahan memperoleh informasi	4,57	1,05
15	Bantuan perpustakaan staf	4,03	1,25
Performa Umum OPAC			
16	OPAC perpustakaan FK Hebat	4,54	1,20
17	Mengesankan	4,42	0,99
18	Mudah	4,91	1,15
19	Cepat	4,77	1,14
20	Bermanfaat	4,98	1,18
21	Ramah pengguna	4,77	1,01
22	Memuaskan	4,61	1,05

23	Efektif	4,77	1,12
24	Menarik	4,57	1,11
25	Luwes	4,23	1,25

### 3.1.1. Kejelasan Istilah pada Layanan OPAC di Perpustakaan FK Unissula

1. Kejelasan kalimat OPAC PFK  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada kejelasan kalimat OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,71 sehingga tergolong kategori puas.
2. Antarmuka OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada antarmuka diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,72 sehingga tergolong kategori puas.
3. Petunjuk kotak pencarian pada OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada petunjuk kotak pencarian OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,76 sehingga tergolong kategori puas.  
 $Grand Mean (X) =$   
 $= 4,73$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka pada kejelasan istilah yang dijabarkan dalam 3 indikator diperoleh grand mean sebesar 4,73 tergolong puas.

### 3.1.2. Desain Layar pada Layanan OPAC di Perpustakaan FK Unissula

1. Kemudahan membaca tulisan OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada kemudahan membaca tulisan OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,78 sehingga tergolong kategori puas.
2. Kelengkapan informasi pada OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada kelengkapan informasi OPAC perpustakaan FK diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,55 sehingga tergolong kategori cukup puas.
3. Penataan Informasi pada OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada penataan informasi OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,29 tergolong kategori netral.
4. Kemudahan pencarian menggunakan OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada kemudahan pencarian menggunakan OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,55 yang tergolong kategori puas.  
 $Grand Mean (X) =$   
 $= 4,54$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka pada desain layar OPAC perpustakaan FK Unissula yang dijabarkan dalam 4 indikator diperoleh grand mean sebesar 4,54 yang tergolong puas.

### 3.1.3. Navigasi pada Layanan OPAC di Perpustakaan FK Unissula

1. Penataan menu/ikon di OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada penataan menu/ikon di OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,46 yang tergolong kategori puas.
2. Navigasi dari laman ke laman  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada navigasi dari laman ke laman OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,52 yang tergolong kategori puas.
3. Petunjuk kembali ke laman sebelumnya  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada petunjuk kembali ke laman sebelumnya di OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,64 yang tergolong kategori puas.
4. Petunjuk kembali ke kotak pencarian  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada petunjuk kembali ke kotak pencarian OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,52 yang tergolong kategori puas.  
 $Grand Mean (X) =$   
 $= 4,53$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka pada navigasi OPAC perpustakaan FK Unissula yang dijabarkan dalam 4 indikator diperoleh grand mean sebesar 4,53 yang tergolong puas.

### 3.1.4. Pembelajaran pada Layanan OPAC di Perpustakaan FK Unissula

1. Pembelajaran mengoperasikan OPAC  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada pembelajaran mengoperasikan OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,36 yang tergolong kategori netral.
2. Menjelajah fitur OPAC (*trial an error*)  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada menjelajah fitur OPAC perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,51 yang tergolong kategori puas.
3. Kemudahan memperoleh informasi  
Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada kemudahan memperoleh informasi OPAC perpustakaan FK Unissula

diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,57 yang tergolong kategori puas.

4. Bantuan staf perpustakaan

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada bantuan staf perpustakaan perpustakaan FK Unissula diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 yang tergolong kategori netral.

$$\text{Grand Mean (X)} = 4,36$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka pada pembelajaran OPAC perpustakaan FK Unissula yang dijabarkan dalam 4 indikator diperoleh grand mean sebesar 4,36 yang tergolong netral.

### 3.1.5. Performa Umum OPAC di Perpustakaan FK Unissula

1. OPAC perpustakaan FK Hebat

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula yang hebat diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,54 yang tergolong kategori puas.

2. OPAC perpustakaan FK mengesankan

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula yang mengesankan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,42 yang tergolong kategori netral.

3. OPAC perpustakaan FK mudah

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula yang mudah diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,91 yang tergolong kategori puas.

4. OPAC perpustakaan FK cepat

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula yang cepat diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,77 yang tergolong kategori puas.

5. OPAC perpustakaan FK bermanfaat

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula bermanfaat diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,98 yang tergolong kategori puas.

6. OPAC perpustakaan FK ramah pengguna

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula yang mengesankan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,77 yang tergolong kategori puas.

7. OPAC perpustakaan FK memuaskan

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula memuaskan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,61 yang tergolong kategori puas.

8. OPAC perpustakaan FK efektif

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula efektif diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,77 yang tergolong kategori puas.

9. OPAC perpustakaan FK menarik

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula menarik diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,57 yang tergolong kategori puas.

10. OPAC perpustakaan FK luwes/fleksibel

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC perpustakaan FK Unissula luwes/fleksibel diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 yang tergolong kategori netral.

$$\text{Grand Mean (X)} = 4,65$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan secara keseluruhan pada OPAC perpustakaan FK Unissula yang dijabarkan dalam 10 indikator diperoleh grand mean sebesar 4,65 yang tergolong puas.

$$\text{Grand Mean (X)} = 4,73$$

Berdasarkan hasil perhitungan seperti tersebut di atas menunjukkan kepuasan pemustaka pada kejelasan istilah yang dijabarkan dalam 3 indikator diperoleh grand mean sebesar 4,73 tergolong puas.

### 3.3 Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan

#### 3.3.1. Analisis Perbandingan Jenis Kelamin Berdasarkan Mann-Whitney U

**Tabel 5:** Jenis kelamin dengan analisis Mann-Whitney U (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Indikator	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp.s ig. (2-tailed)
Kejelasan Istilah				
Kejelasan kalimat OPAC PFK	797,500	1700,500	-0,792	0,428
Antarmuka OPAC	857,500	1760,500	-0,228	0,819
Petunjuk kotak pencarian OPAC	871,000	1774,000	-0,102	0,919
Desain Layar				
Kemudahan membaca tulisan OPAC	827,500	1783,500	-0,511	0,609
Kelengkapan informasi pada OPAC	880,500	1783,500	-0,014	0,989
Penataan informasi pada OPAC	826,000	1729,000	-0,549	0,583
Kemudahan pencarian menggunakan	853,500	1756,500	-0,270	0,787

n OPAC				
Navigasi				
Penataan menu/ikon di OPAC	831,500	1734,500	-0,468	0,627
Navigasi dari laman ke laman	829,000	1732,000	-0,507	0,612
Petunjuk kembali ke laman sebelumnya	755,500	1658,500	-1,206	0,228
Petunjuk kembali ke kotak pencarian	880,500	1783,500	-0,014	0,989
Pembelajaran				
Pembelajaran mengoperasikan akan OPAC	727,500	1630,500	-1,442	0,149
Menjelajah fitur OPAC ( <i>trial and error</i> )	773,500	1676,500	-1,006	0,315
Kemudahan memperoleh informasi	835,000	1738,000	-0,444	0,657
Bantuan staf perpustakaan	868,000	1771,000	-0,130	0,897
Performa Umum OPAC				
OPAC perpustakaan FK Hebat	868,500	1771,500	-0,129	0,897
Mengesankan	785,000	1688,000	-0,941	0,347
Mudah	762,000	1655,000	-1,123	0,261
Cepat	870,000	1773,000	-0,112	0,911
Bermanfaat	820,000	1773,000	-0,582	0,561
Ramah pengguna	857,500	1732,000	-0,231	0,817
Memuaskan	803,500	1706,500	-0,749	0,454
Efektif	857,500	1760,500	-0,232	0,817
Menarik	852,000	1755,500	-0,285	0,776
Luwes	748,000	1651,000	-1,264	0,206

Analisis Mann-Whitney U berdasarkan jenis kelamin terhadap variabel kepuasan pemustaka pada layanan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula. Diperoleh nilai signifikan dari semua item pertanyaan lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hasil uji U penelitian menyatakan menerima H1: bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC antara laki-laki dan perempuan.

### 3.3.2. Analisis Perbandingan Angkatan Berdasarkan Mann-Whitney U

**Tabel 6:** Angkatan dengan analisis Mann-Whitney U (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Indikator	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp.Sig. (2-Tailed)
Kejelasan Istilah				
Kejelasan kalimat OPAC PFK	781,000	1684,000	-0,947	0,344
Antarmuka OPAC	853,500	1761,500	-0,219	0,827
Petunjuk kotak	853,000	1756,000	-0,270	0,787

pencarian OPAC				
Desain Layar				
Kemudahan membaca tulisan OPAC	878,500	1781,500	-0,033	0,974
Kelengkapan informasi pada OPAC	831,500	1734,500	-0,476	0,634
Penataan informasi pada OPAC	844,500	1747,500	-0,367	0,713
Kemudahan pencarian menggunakan OPAC	845,500	1748,500	-0,346	0,729
Navigasi				
Penataan menu/ikon di OPAC	784,000	1687,000	-0,943	0,346
Navigasi dari laman ke laman	823,500	1726,500	-0,560	1,025
Petunjuk kembali ke laman sebelumnya	774,500	1677,500	-1,025	0,305
Petunjuk kembali ke kotak pencarian	859,000	1762,000	-0,219	0,827
Pembelajaran				
Pembelajaran mengoperasikan akan OPAC	868,500	1771,500	-0,126	0,900
Menjelajah fitur OPAC ( <i>trial and error</i> )	878,500	1781,500	-0,032	0,974
Kemudahan memperoleh informasi	856,000	1759,000	-0,246	0,806
Bantuan staf perpustakaan	821,500	1724,500	-0,560	0,575
Performa Umum OPAC				
OPAC perpustakaan FK Hebat	881,000	1784,000	-0,010	0,992
Mengesankan	875,000	1778,000	-0,068	0,946
Mudah	858,000	1761,500	-0,220	0,826
Cepat	876,500	1779,500	-0,755	0,450
Bermanfaat	801,500	1704,500	-0,755	0,450
Ramah pengguna	873,000	1776,000	-0,085	0,932
Memuaskan	811,500	1714,500	-0,637	0,501
Efektif	856,500	1759,500	-0,241	0,810
Menarik	819,000	1722,000	-0,599	0,550
Luwes	856,500	1759,500	-0,240	0,810

Analisis Mann-Whitney U Berdasarkan Angkatan terhadap variabel kepuasan pemustaka pada layanan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula. Diperoleh nilai signifikan dari semua item pertanyaan lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hasil uji U penelitian menyatakan menerima H2 : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC antara mahasiswa angkatan 2012 dan angkatan 2014.



### 3.3.3. Pengalaman Menggunakan Komputer Berdasarkan Analisis Kruskal-Wallis

**Tabel 7:** Pengalaman Responden Menggunakan Komputer dengan analisis Kruskal-Wallis (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Indikator	Chi-Square	Df	Asymp.sig.
Kejelasan Istilah			
Kejelasan kalimat OPAC PFK	1,415	4	0,842
Antarmuka OPAC	2,902	4	0,574
Petunjuk kotak pencarian OPAC	4,347	4	0,361
Desain Layar			
kemudahan membaca tulisan OPAC	6,946	4	0,139
Kelengkapan informasi pada OPAC	1,867	4	0,760
Penataan informasi pada OPAC	8,660	4	0,070
Kemudahan pencarian menggunakan OPAC	6,348	4	0,175
Navigasi			
Penataan menu/ikon di OPAC	6,434	4	0,169
Navigasi dari laman ke laman	4,400	4	0,355
Petunjuk kembali ke laman sebelumnya	1,838	4	0,765
Petunjuk kembali ke kotak pencarian	2,371	4	0,668
Pembelajaran			
Pembelajaran mengoperasikan	7,435	4	0,115

OPAC			
Menjelajah fitur OPAC ( <i>trial and error</i> )	1,296	4	0,862
Kemudahan memperoleh informasi	1,115	4	0,892
Bantuan staf perpustakaan	2,482	4	0,657
Performa Umum OPAC			
OPAC perpustakaan FK Hebat	6,492	4	0,165
Mengesankan	5,225	4	0,265
Mudah	4,708	4	0,319
Cepat	1,411	4	0,842
Bermanfaat	2,438	4	0,656
Ramah pengguna	3,034	4	0,552
Memuaskan	5,587	4	0,232
Efektif	3,886	4	0,422
Menarik	5,466	4	0,243
Luwes	7,196	4	0,126

Analisis Kruskal-Wallis dilihat dari pengalaman responden menggunakan komputer terhadap variabel kepuasan pemustaka pada layanan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula. Diperoleh nilai signifikan dari semua item pertanyaan lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hasil uji Kruskal-Wallis penelitian menyatakan menerima H3 : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC dilihat dari pengalaman pemustaka menggunakan komputer.

### 3.3.4. Frekuensi Menggunakan Internet Berdasarkan Analisis Kruskal-Wallis

**Tabel 8:** Frekuensi Responden Menggunakan Internet dengan analisis Kruskal-Wallis (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Indikator	Chi-Square	df	Asymp.Sig.
Kejelasan Istilah			
Kejelasan kalimat OPAC PFK	3,919	4	0,417
Antarmuka OPAC	2,423	4	0,658
Petunjuk kotak pencarian OPAC	0,942	4	0,918
Desain Layar			
Kemudahan membaca tulisan OPAC	1,985	4	0,739
Kelengkapan informasi pada OPAC	1,721	4	0,787
Penataan informasi pada OPAC	1,716	4	0,788
Kemudahan pencarian menggunakan OPAC	0,942	4	0,918
Navigasi			
Penataan menu/ikon di OPAC	3,625	4	0,459
Navigasi dari laman ke laman	0,772	4	0,942
Petunjuk kembali ke laman sebelumnya	2,322	4	0,677
Petunjuk kembali ke kotak pencarian	0,755	4	0,944
Pembelajaran			
Pembelajaran mengoperasikan OPAC	1,558	4	0,816
Menjelajah fitur OPAC ( <i>trial and error</i> )	2,173	4	0,704
Kemudahan	2,350	4	0,672

memperoleh informasi

Bantuan staf perpustakaan	3,170	4	0,530
---------------------------	-------	---	-------

#### Performa Umum OPAC

OPAC perpustakaan FK Hebat	2,756	4	0,599
Mengesankan	1,709	4	0,789
Mudah	4,361	4	0,359
Cepat	2,519	4	0,641
Bermanfaat	5,133	4	0,274
Ramah pengguna	5,031	4	0,284
Memuaskan	2,301	4	0,681
Efektif	8,978	4	0,062
Menarik	5,419	4	0,247
Luwes	3,725	4	0,445

Analisis Analisis Kruskal-Wallis dilihat dari frekuensi responden menggunakan internet terhadap variabel kepuasan pemustaka pada layanan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula. Diperoleh nilai signifikan dari semua item pertanyaan lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hasil uji Kruskal-Wallis penelitian menyatakan menerima H4 : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC dilihat dari frekuensi pemustaka dalam menggunakan internet.

### 3.3.5. Frekuensi Menggunakan OPAC Berdasarkan Analisis Kruskal-Wallis

**Tabel 9:** Frekuensi Responden Menggunakan OPAC Perpustakaan FK Unissula (Dian Safitriyaningsih, 2015)

Indikator	Chi-Square	df	Asymp.Sig.
Kejelasan Istilah			
Kejelasan kalimat OPAC PFK	3,507	3	0,320
Antarmuka OPAC	3,005	3	0,391
Petunjuk kotak pencarian OPAC	1,772	3	0,621

Desain Layar			
Kemudahan membaca tulisan OPAC	7,030	3	0,071
Kelengkapan informasi pada OPAC	6,092	3	0,107
Penataan informasi pada OPAC	3,942	3	0,268
Kemudahan pencarian menggunakan OPAC	2,178	3	0,536
Navigasi			
Penataan menu/ikon di OPAC	6,311	3	0,097
Navigasi dari laman ke laman	4,314	3	0,229
Petunjuk kembali ke laman sebelumnya	4,947	3	0,176
Petunjuk kembali ke kotak pencarian	1,623	3	0,654
Pembelajaran			
Pembelajaran mengoperasikan OPAC	4,368	3	0,224
Menjelajah fitur OPAC ( <i>trial and error</i> )	2,619	3	0,454
Kemudahan memperoleh informasi	0,993	3	0,803
Bantuan staf perpustakaan	3,038	3	0,386
Performa Umum OPAC			
OPAC perpustakaan FK Hebat	4,800	3	0,187
Mengesankan	6,587	3	0,086
Mudah	6,826	3	0,078

Cepat	4,494	3	0,213
Bermanfaat	1,418	3	0,701
Ramah pengguna	5,698	3	0,127
Memuaskan	4,698	3	0,195
Efektif	5,874	3	0,118
Menarik	6,851	3	0,077
Luwes	1,262	3	0,738

Analisis Kruskal-Wallis dilihat dari frekuensi responden menggunakan OPAC Perpustakaan FK Unissula terhadap variabel kepuasan pemustaka pada layanan OPAC (*Online Access Public Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula. Diperoleh nilai signifikan dari semua item pertanyaan lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hasil uji Kruskal-Wallis penelitian menyatakan menerima H5 : Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pemustaka pada layanan OPAC dilihat dari frekuensi pemustaka dalam menggunakan OPAC Perpustakaan Fakultas Kedokteran Unissula.

### 3.4 Harapan Pemustaka

Analisis dari pertanyaan terbuka di kuesioner yang terdiri dari 84 responden, 60 responden menjawab harapan mereka untuk kemajuan perpustakaan FK Unissula khususnya mengenai OPAC (*Online Public Access Catalogue*) adalah sebagai berikut:

1. Harapan pemustaka terkait dengan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) :
  - a. 20 responden mengharapkan supaya OPAC (*Online Public Access Catalogue*) lebih dipermudah dan lebih efisien untuk digunakan.
  - b. 11 responden mengharapkan supaya OPAC (*Online Public Access Catalogue*) lebih menampilkan tampilan yang menarik.
  - c. 4 responden mengharapkan supaya OPAC (*Online Public Access Catalogue*) ditambah fitur di dalamnya.
2. Harapan pemustaka terkait dengan fasilitas perpustakaan :
  - a. 6 responden mengharapkan supaya OPAC (*Online Public Access Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula ditambah unit komputernya.
3. Harapan pemustaka terkait dengan koleksi perpustakaan :
  - a. 5 responden mengharapkan supaya perpustakaan FK Unissula untuk menambah koleksi yang ada di OPAC (*Online Public Access Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula.

4. Harapan pemustaka terkait dengan promosi layanan perpustakaan :
  - a. 14 responden mengharapkan supaya ketersediaan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) di Perpustakaan FK Unissula untuk lebih disosialisasikan lagi kepada pemustaka.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Data menunjukkan mayoritas pemustaka FK Unissula berpengalaman menggunakan komputer (40,67% telah menggunakan komputer 10 tahun atau lebih, sedangkan hanya 1,19% yang menggunakan komputer kurang dari setahun), sering menggunakan internet (67,86% menggunakan internet 10 kali atau lebih, sedangkan hanya terdapat 1,19% yang tidak pernah menggunakan internet dalam jangka waktu seminggu), dan semua tahu tentang adanya layanan OPAC (100%) walaupun dalam seminggu terakhir hanya kurang dari separuh (46,43%) yang menggunakan OPAC.
2. Nilai rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan adalah 4,56, yang masuk dalam kategori "Puas" (rentang skor 4,44-5,29). Berdasarkan 25 indikator yang dijabarkan dari 5 dimensi dapat disimpulkan bahwa urutan skor dari yang paling tinggi adalah sebagai berikut: kejelasan istilah (skor 4,73 / puas), performa umum OPAC (skor 4,65 / puas), desain layar (skor 4,54 / puas), navigasi (skor 4,53 / puas), dan pembelajaran (skor 4,36 / netral).
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis Mann-Whitney dan Kruskal-Wallis menunjukkan bahwa OPAC perpustakaan Unissula sudah dinikmati secara optimal dan secara merata tanpa terpengaruh oleh perbedaan angkatan, jenis kelamin, pengalaman menggunakan komputer, frekuensi penggunaan internet dan frekuensi penggunaan OPAC, sehingga dapat disimpulkan bahwa performa OPAC sudah baik.
4. Berdasarkan jawaban reponden terkait harapan pemustaka untuk kemajuan perpustakaan FK Unissula khususnya mengenai OPAC (*Online Public Access Catalogue*) mayoritas (35 reponden) memiliki harapan terkait dengan layanan OPAC itu sendiri (lebih dipermudah dan lebih efisien untuk digunakan, lebih mengutamakan tampilan yang menarik dan penambahan fitur baru), 14 reponden memiliki harapan terkait dengan promosi layanan perpustakaan (lebih mensosialisasikan OPAC kepada pemustaka), 6 responden memiliki harapan terkait dengan fasilitas perpustakaan (penambahan unit komputer untuk OPAC), 5

responden memiliki harapan terkait kelengkapan koleksi (menambah koleksi yang ada di OPAC).

#### Daftar Pustaka

- Arifah, Fatimah Nur dan Abidarin Rosidi, Hanif Al Fatta. 2014. "Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta". Vol. 1 / No. 1. Hlm 46-56. November 2013- Januari 2014. Yogyakarta: STMIK AMIKOM.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bebbie, Earl. 2008. *The Basic of Social Research*. USA: Thomson Wadsworth.
- Grigoroudis, Evangelos & Yannis Siskos. 2010. "Customer satisfaction evaluation: methods for measuring and implementing service Quality. London: Springer Science+Business Media." <http://www.springer.com/series/6161> [17 April 2015]
- Hasugian, Jonner. 2003. *Katalog Perpustakaan Dari Katalog Manual Sampai Katalog Online (OPAC)*. Medan: Universitas Sumatera Utara. [4 Mei 2015].
- Islam, Md. Maidul dan S.M Zabed Ahmed. 2011. "Measuring Dhaka University students' perceptions of ease-of-use and their satisfaction with University Library's online public access catalogue." <http://gen.lib.rus.ec/scimag/index.php?s=dhaka%20university>. [1 Mei 2015]
- Kumar, Shiv. 2014. "Relationship of OPAC users' satisfaction with their demographic characteristics, computer skills, user education, user assistance and user-friendly OPAC". Vol. 32 / No. 1. 2014. Hlm. 106-123. India: Emerald Group Publishing Limited. [www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm](http://www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm). [19 Mei 2015]
- Kusmayadi, Eka dan Ety Andriaty. 2006. "Kajian Online Public Access Catalogue (OPAC) dalam Pelayanan Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian." Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Vol. 15 / No. 2. Hlm 51-58. 2006. Bogor: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. <http://pustaka.litbang.deptan.go.id/>. [26 Mei 2015].
- Muklis. 2012. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Online Public Access Catalogue Berbasis Slims Di Perpustakaan Jurusan Teknik Geologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta". Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi*

*Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ridwan, Taufik. 2011. "Kajian Pemanfaatan OPAC di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon." Tesis Program Magister Ilmu Perpustakaan. Depok: Fakultas Ilmu pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Sugiyono, 2001. *Statistik Nonparametrik untuk Penelitian.* Bandung. Alfabeta.

\_\_\_\_\_, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. Wiradani, Oksa dan Ardoni. 2013. "Desain Katalog Online dalam Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." Dalam Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. Vol. 2 / No. 1. Hlm 622 – 629. September 2013. Padang: Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Negeri Padang.