

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan literasi masyarakat dan penyediaan informasi yang berkualitas. Dalam era digital saat ini, perpustakaan dituntut untuk bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi informasi. Penerapan teknologi dalam layanan perpustakaan tidak hanya memperluas jangkauan informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengakses sumber informasi yang dibutuhkan. Teknologi informasi memberikan peluang untuk mempercepat proses pengelolaan data, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan menciptakan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya.

Menurut (Gorman, 2021), layanan perpustakaan modern harus mampu mengintegrasikan teknologi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang semakin kompleks dan dinamis. Hal ini diperkuat oleh pendapat (Sutarno, 2020) yang menyatakan bahwa perpustakaan tidak hanya bertindak sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai agen perubahan yang memanfaatkan teknologi untuk memperluas jangkauan layanan. Selanjutnya, IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) menegaskan bahwa transformasi digital dalam perpustakaan adalah upaya strategis untuk meningkatkan literasi digital dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pengetahuan yang inklusif di era globalisasi.

Transformasi digital dalam pelayanan publik juga telah menjadi arus utama dalam upaya peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk perpustakaan daerah, untuk mengimplementasikan sistem layanan berbasis teknologi informasi. Layanan perpustakaan sebagai penyedia informasi publik dituntut untuk berinovasi dalam memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi para penggunanya.

Salah satu inovasi penting dalam layanan perpustakaan berbasis teknologi adalah Online Public Access Catalogue (OPAC), yaitu sistem katalog daring yang memungkinkan pengguna menelusuri koleksi perpustakaan kapan saja dan dari mana saja.

Sebagai sarana temu balik (*information retrieval*) informasi, katalog perpustakaan memainkan peran penting dalam mengakses seluruh bahan pustaka yang ada di suatu perpustakaan. Keberadaannya semakin diperlukan ketika koleksi suatu perpustakaan berkembang, karena pengguna akan mengalami kesulitan dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan tanpa adanya sistem katalog yang memadai. Dalam sejarahnya, katalog perpustakaan telah berkembang dari bentuk buku dan kartu hingga menjadi katalog berbasis daring, menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan perilaku pengguna informasi.

Menurut (Wahyu & Muhsin, 2025), peralihan dari katalog manual ke bentuk daring tidak hanya menghemat waktu pengguna, tetapi juga meningkatkan efisiensi pengatalogan bahan pustaka baru. (Hasugian, 2020) menjelaskan bahwa tujuan dari penggunaan OPAC adalah untuk memudahkan akses langsung pengguna ke pangkalan data, mengurangi biaya dan waktu pencarian informasi, serta mempercepat proses penelusuran koleksi. Dengan demikian, OPAC berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan sekaligus kepuasan pengguna.

Fungsi OPAC meliputi kemampuannya untuk menunjukkan lokasi koleksi melalui nomor panggil (*call number*), menginventarisasi seluruh koleksi perpustakaan, serta memberikan kemudahan pencarian melalui entri pengarang, judul, subjek, atau kata kunci tertentu (Yusup, 1995). Jenis penelusuran dalam OPAC pun bervariasi, mulai dari penelusuran dengan merawak (*browse searching*), penelusuran kata kunci (*keyword searching*), hingga penelusuran terbatas (*limited searching*) yang dapat disesuaikan dengan tahun, jenis bahan, atau bahasa tertentu (Hasugian, 2020).

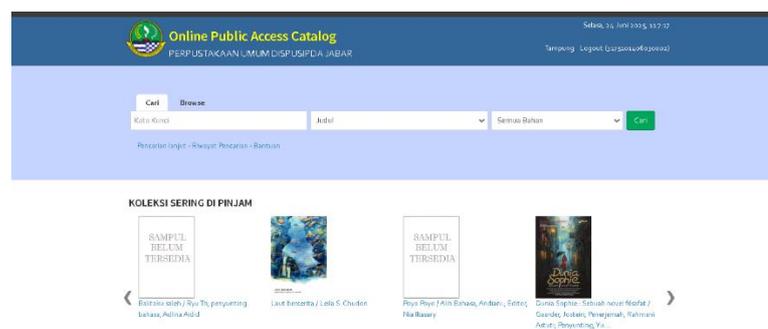
Dalam perpustakaan modern, OPAC tidak hanya mempermudah pengguna dalam mencari informasi, tetapi juga mendukung efektivitas pengelolaan koleksi oleh pustakawan, mulai dari proses klasifikasi, inventarisasi, hingga pemantauan

statistik penggunaan koleksi. Oleh karena itu, penerapan OPAC menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan.

Perkembangan OPAC sebagai sistem temu balik informasi (*information retrieval*) telah diimplementasikan secara luas di berbagai perpustakaan di Indonesia, baik di lingkungan akademik maupun instansi pemerintahan. Implementasi ini tidak hanya menjadi respons terhadap tuntutan digitalisasi, tetapi juga sebagai upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Di tingkat daerah, perpustakaan-perpustakaan provinsi turut mengadopsi sistem OPAC sebagai bagian dari strategi transformasi layanan publik. Salah satu contoh implementasi tersebut dapat ditemukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Provinsi Jawa Barat, yang telah menerapkan OPAC sebagai bagian dari upaya mendukung penguatan budaya literasi dan akses informasi masyarakat.

DISPUSIPDA Jawa Barat merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan perpustakaan dan kearsipan di tingkat provinsi. Sebagai pusat literasi informasi masyarakat Jawa Barat, DISPUSIPDA telah melakukan berbagai inovasi layanan, termasuk pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan akses publik terhadap sumber-sumber bacaan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan OPAC sebagai sarana temu balik informasi koleksi yang dapat diakses secara daring. Dengan jumlah kunjungan dan pengguna yang cukup tinggi setiap tahunnya, DISPUSIPDA menjadi lokasi yang strategis untuk meneliti efektivitas layanan OPAC dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Gambar 1. 1
Tampilan OPAC DISPUSIPDA



Salah satu hal penting dalam pelayanan perpustakaan modern adalah kemudahan akses terhadap informasi koleksi secara daring. *Online Public Access Catalog* (OPAC) merupakan sistem informasi berbasis web yang memungkinkan pengguna untuk menelusuri, mengidentifikasi, dan menemukan sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan secara mandiri, cepat, dan efisien. DISPUSIPDA Provinsi Jawa Barat telah mengembangkan dan menyediakan layanan OPAC melalui laman ilms.jabarprov.go.id/opac, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.1 Sistem ini menampilkan antarmuka yang dilengkapi dengan fitur pencarian berbasis kata kunci, filter jenis bahan pustaka, serta daftar koleksi yang sering dipinjam oleh pengunjung.

Gambar 1. 2
Pencarian Spesifik OPAC DISPUSIPDA

Detail	2023 Edition	2024 Edition
Judul	Atomic Habits: perubahan kecil yang memberikan hasil luar biasa / James Clear; penerjemah, Alex Tri Kantjono Widodo	
Jenis Bahan	Monograf	
Pengarang	Clear, James	
Penerjemah	Alex Tri Kantjono Widodo	
Penerbitan	Jakarta : Gramedia, 2023	Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2024
Konten Digital	Tidak Ada Data	Tidak Ada Data
Ketersediaan	2 dari 4 eksemplar	3 dari 4 eksemplar
Nomor Panggil	155 25 CLE a	158 2 CLE a
Artikel	Tidak ada data	

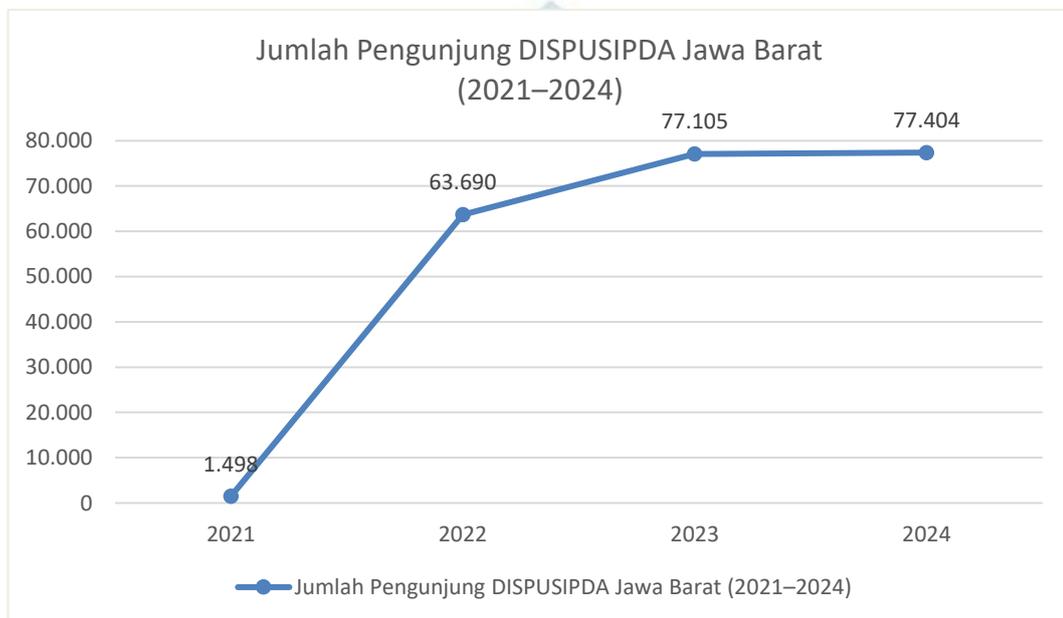
Selain menampilkan daftar koleksi populer, sistem OPAC DISPUSIPDA Provinsi Jawa Barat juga memungkinkan pengguna untuk melakukan pencarian koleksi secara spesifik berdasarkan judul, pengarang, atau kata kunci tertentu. Gambar 1.2 menunjukkan hasil pencarian untuk judul buku *Atomic Habits* karya James Clear. Hasil pencarian menampilkan informasi bibliografis secara detail, mulai dari judul lengkap, nama pengarang dan penerjemah, tahun serta lokasi terbit, nomor panggil, hingga jumlah ketersediaan eksemplar. Dalam hal ini, sistem menampilkan dua edisi buku dengan tahun terbit berbeda (2023 dan 2024), masing-masing dengan jumlah eksemplar dan lokasi penyimpanan yang juga dicantumkan.

Transformasi digital dalam layanan perpustakaan menuntut adanya sistem informasi yang mampu menjawab kebutuhan pengguna secara efisien dan tepat

sasaran. Salah satu hal yang dapat diamati dalam konteks ini adalah tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan. DISPUSIPDA Jawa Barat, sebagai perpustakaan umum tingkat provinsi, telah melakukan berbagai inovasi dalam memperluas akses layanan informasi, termasuk melalui penerapan sistem Online Public Access Catalogue (OPAC).

Untuk memberikan gambaran mengenai tingkat pemanfaatan layanan DISPUSIPDA secara umum, berikut disajikan data jumlah kunjungan pengguna perpustakaan pada periode 2021 hingga 2024:

Grafik 1. 1
Jumlah Pengunjung DISPUSIPDA

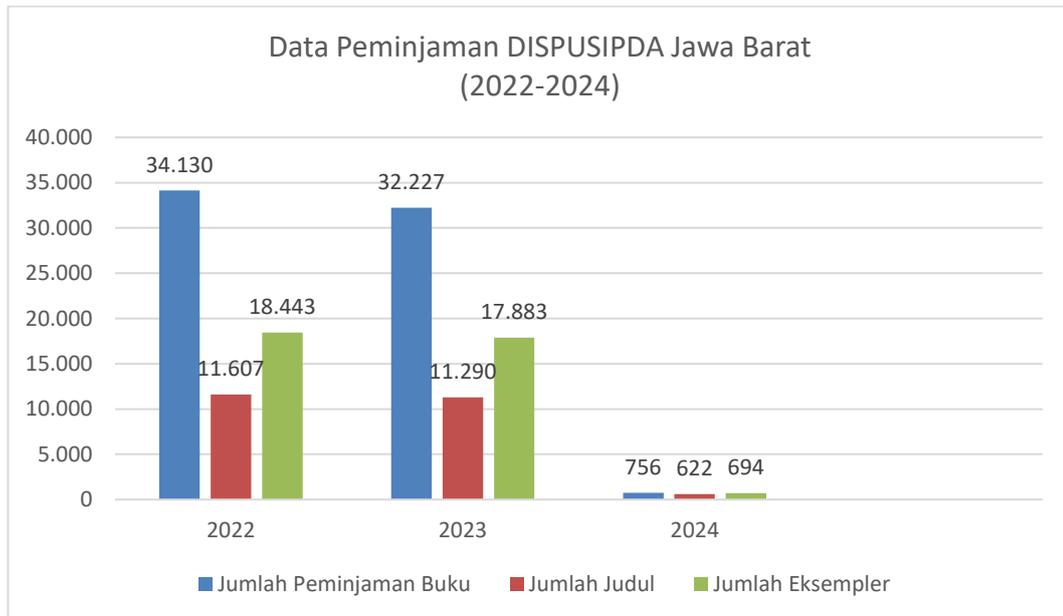


Sumber : <https://ilms.jabarprov.go.id/backend/>

Berdasarkan data dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Provinsi Jawa Barat, jumlah kunjungan perpustakaan mengalami peningkatan yang cukup signifikan selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 1.498 kunjungan. Angka ini melonjak menjadi 63.690 kunjungan pada tahun 2022 dan mencapai 77.105 kunjungan pada tahun 2023. Sementara itu, hingga pertengahan tahun 2024, DISPUSIPDA telah mencatat sebanyak 77.404 kunjungan. Peningkatan ini menunjukkan adanya tren positif dalam pemanfaatan layanan perpustakaan. Dalam konteks tersebut, keberadaan sistem layanan informasi seperti Online Public Access Catalogue (OPAC) dipandang memiliki

peran strategis dalam mendukung akses informasi bagi pengunjung dari berbagai kategori, baik anggota terdaftar, non-anggota, maupun kunjungan rombongan.

Grafik 1. 2
Jumlah Peminjaman DISPUSIPDA



Sumber : <https://ilms.jabarprov.go.id/backend/>

Selain data kunjungan, aktivitas peminjaman koleksi juga menjadi aspek penting dalam melihat sejauh mana layanan perpustakaan digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan data dari DISPUSIPDA Jawa Barat, jumlah peminjaman koleksi mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 34.130 transaksi peminjaman, dengan jumlah 11.607 judul dan 18.443 eksemplar. Jumlah ini mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023, yaitu menjadi 32.227 transaksi, dengan 11.290 judul dan 17.883 eksemplar.

Sementara itu, data tahun 2024 menunjukkan jumlah peminjaman yang relatif rendah, yakni 756 transaksi, 622 judul, dan 694 eksemplar. Namun demikian, data ini belum dapat dijadikan dasar kesimpulan karena bersifat sementara dan hanya mencakup sebagian tahun berjalan. Meskipun demikian, data peminjaman ini tetap menunjukkan bahwa layanan koleksi fisik masih menjadi bagian penting dari aktivitas pengguna di perpustakaan.

Dalam proses peminjaman, keberadaan sistem pencarian informasi seperti Online Public Access Catalogue (OPAC) memegang peranan yang krusial. OPAC

memungkinkan pengguna menelusuri ketersediaan koleksi secara mandiri, baik dari dalam perpustakaan maupun secara daring. Efektivitas sistem ini secara langsung berpengaruh terhadap pengalaman pengguna dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, sehingga kualitas sistem dan kualitas informasi yang disediakan oleh OPAC menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap sistem OPAC DISPUSIPDA Jawa Barat, ditemukan bahwa sistem belum sepenuhnya optimal dalam menyajikan informasi bibliografis secara lengkap. Sebagai ilustrasi, ketika dilakukan pencarian dengan kata kunci "*Atomic Habits*" karya James Clear, tampak bahwa kolom deskripsi koleksi masih kosong, sehingga pengguna tidak memperoleh gambaran isi buku secara ringkas sebelum memutuskan untuk meminjam. Kekosongan informasi ini dapat mengurangi efektivitas sistem dalam mendukung proses temu kembali informasi yang informatif dan efisien.

Selain itu, fitur interaktif seperti ulasan pengguna (*user reviews*), penilaian koleksi (*ratings*), maupun rekomendasi koleksi serupa (*related items*) belum tersedia dalam sistem. Karena fitur-fitur tersebut telah menjadi standar dalam pengembangan sistem katalog modern, yang bertujuan meningkatkan pengalaman pengguna secara personal dan adaptif. Ketidadaan fitur-fitur ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi OPAC DISPUSIPDA masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, baik dalam aspek fungsionalitas atau kenyamanan navigasi informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi sistematis untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem OPAC saat ini berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara kualitas sistem OPAC dengan tingkat kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Angraini, 2020) di Perpustakaan Universitas Riau menggunakan pendekatan *e-Servqual*, menemukan bahwa terdapat nilai gap negatif sebesar $-0,773$ yang menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas terhadap layanan OPAC yang tersedia. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Dalimunthe et al. 2021) di UIN SUSKA Riau dengan menggunakan metode *LibQUAL*, di mana seluruh dimensi layanan menunjukkan gap negatif meskipun masih berada dalam

batas toleransi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem OPAC telah digunakan secara luas, kualitas layanan yang dirasakan pengguna belum maksimal.

Sebaliknya, penelitian oleh (Hartini, 2024) di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Padang justru menunjukkan bahwa kualitas sistem atau kualitas informasi OPAC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan koefisien korelasi yang kuat sebesar 0,728 dan kontribusi sebesar 53,1%. Demikian pula, studi oleh (Arifah et al. 2013) di STMIK AMIKOM Yogyakarta menemukan bahwa pengguna cukup puas terhadap sistem OPAC berdasarkan analisis IKP sebesar 78,01%, meskipun masih ditemukan kekurangan pada aspek format dan kecepatan sistem.

Perbedaan hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem atau kualitas informasi OPAC dan kepuasan pengguna belum bersifat konklusif dan masih bersifat kontekstual, tergantung pada lingkungan institusi dan karakteristik penggunanya. Selain itu, sebagian besar studi terdahulu dilakukan di lingkungan perguruan tinggi, sementara kajian serupa di lingkungan lembaga publik seperti perpustakaan pemerintah daerah masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan guna mengisi kekosongan kajian empiris mengenai pengaruh kualitas sistem OPAC terhadap kepuasan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Provinsi Jawa Barat

Urgensi peningkatan dan penguatan layanan perpustakaan berbasis teknologi juga didorong oleh regulasi nasional. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mengamanatkan pentingnya modernisasi perpustakaan melalui teknologi informasi, sedangkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi dasar kebijakan untuk mengoptimalkan pelayanan digital publik, termasuk perpustakaan.

Namun demikian, keberhasilan OPAC dalam mendukung kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada aspek teknologi semata, melainkan juga pada kualitas sistem dan kualitas informasi yang tersedia. Untuk menjelaskan fenomena tersebut secara akademik, penelitian ini menggunakan *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model ini menekankan

enam Indikator kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) memiliki peran strategis dalam mendukung layanan informasi di perpustakaan, termasuk pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Meskipun sistem ini telah diterapkan dan digunakan oleh pengunjung, masih terdapat berbagai kendala dalam hal kelengkapan informasi, fitur layanan, serta kenyamanan penggunaan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Di sisi lain, temuan penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna, serta masih terbatasnya kajian di lingkungan perpustakaan pemerintah daerah. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana kualitas sistem dan kualitas informasi OPAC DISPUSIPDA Jabar memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan,. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi OPAC terhadap tingkat Kepuasan Pengguna di DISPUSIPDA Jawa Barat.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di latarbelakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem OPAC terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi OPAC terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?

3. Seberapa besar pengaruh variabel kualitas sistem dan variabel kualitas informasi OPAC terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kualitas sistem OPAC terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi OPAC terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
3. Mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi OPAC terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara simultan

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh (McLean & DeLone, 1992), yang menghubungkan kualitas sistem, kualitas informasi, serta penggunaan sistem sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada teori kualitas informasi yang dijelaskan oleh (Weaver, 2021) dalam (DeLone & McLean, 2003), yang menekankan pentingnya kualitas informasi dalam mempengaruhi pemahaman dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna dalam konteks layanan publik berbasis teknologi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pengelolaan sistem informasi di sektor perpustakaan dan layanan publik lainnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana Administrasi Publik. Selain itu, penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk menambah wawasan dan pemahaman terkait pengelolaan sistem informasi publik, khususnya di bidang perpustakaan, yang dapat berguna untuk pengembangan keilmuan dan penerapan di masyarakat.
- b. Bagi universitas, penelitian ini dapat menjadi kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam Administrasi Publik. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan di perpustakaan universitas yang dapat membantu mahasiswa lain yang memiliki minat serupa dalam bidang sistem informasi publik dan kepuasan pengguna layanan.
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya kualitas sistem informasi publik dalam mendukung pelayanan yang lebih baik. Selain itu, masyarakat dapat lebih memahami peran sistem OPAC dalam memberikan akses informasi yang efisien dan memuaskan.
- d. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem OPAC yang mereka kelola, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi Online Public Access Catalogue (OPAC) terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini berada dalam ruang lingkup Ilmu Administrasi Publik, yang menekankan pada proses pengelolaan organisasi publik guna mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien (Henry, 2023). Administrasi publik mencakup

berbagai aspek yang mendukung penyelenggaraan layanan publik, termasuk penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah (Frederickson, 2020).

Dalam konteks administrasi publik, penelitian ini juga berkaitan dengan penerapan e-government, yang didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik (Richard Heeks, 2021). Pemerintah Indonesia telah mengamanatkan penerapan e-government melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Sekretariat Negara, 2018). Penerapan e-government berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam penyediaan layanan berbasis teknologi seperti OPAC. Kehadiran e-government di DISPUSIPDA mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan akses informasi yang lebih mudah, cepat, dan relevan kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga terkait dengan bidang Sistem Informasi, yang melibatkan integrasi komponen perangkat keras, perangkat lunak, data, dan prosedur untuk mengolah, menyimpan, dan menyampaikan informasi kepada pengguna (Kenneth C. Laudon & Laudon, 2020). OPAC merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang dirancang untuk memfasilitasi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi mengenai koleksi perpustakaan. Oleh karena itu, kualitas sistem dan informasi yang diberikan oleh OPAC menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman layanan yang optimal bagi pengguna.

Kualitas sistem dalam penelitian ini mengacu pada aspek seperti keandalan, kemudahan penggunaan, responsivitas, dan keamanan sistem OPAC. Sistem yang berkualitas tinggi akan mendukung pengguna dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mereka terhadap layanan yang disediakan (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas informasi yang disediakan oleh OPAC mencakup atribut seperti akurasi, relevansi, kelengkapan, dan kemutakhiran data. Informasi yang berkualitas

tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga mendukung upaya literasi dan pengembangan pengetahuan masyarakat (Wang & Strong, 2023).

Penelitian ini juga mengkaji Pelayanan, yang merupakan elemen penting dalam administrasi publik. Pelayanan publik yang efektif ditandai oleh kemampuan lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Parasuraman, dkk., 2021). Dalam konteks OPAC, pelayanan meliputi kemudahan akses, kualitas interaksi antara pengguna dan sistem, serta kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang relevan secara tepat waktu.

Kepuasan pengguna merupakan variabel utama dalam penelitian ini yang mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan layanan publik. Kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana harapan mereka terhadap layanan terpenuhi (Richard L Oliver, 2021). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna OPAC DISPUSIPDA dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang disediakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan teoretis yang relevan, seperti DeLone and McLean *Information Systems Success Model*, untuk mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi (DeLone & McLean, 1992, 2003). Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis kepada DISPUSIPDA untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi, serta berkontribusi secara teoritis dalam pengembangan *e-government* di Indonesia.

Gambar 1.3
Bagan Kerangka Pemikiran

