

ABSTRAK

Resa Nurul Fitriani : “Pengaruh Pelayanan Publik Melalui Sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”

Perpustakaan merupakan sebuah layanan publik yang menyediakan beragam informasi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat memiliki sebuah fasilitas layanan yang memudahkan pemustaka untuk melakukan layanan penelusuran mandiri berupa sistem yang dinamakan *Online Public Access Catalogue*. Namun masih terdapat permasalahan dalam penggunaan layanan tersebut. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui secara parsial dan simultan mengenai seberapa besar pengaruh Pelayanan Publik Melalui *Sistem Online Public Access Catalogue* (OPAC) Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Teori yang digunakan ialah Teori Analisis PIECES Whitten & Bentley yang meliputi *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*. Metode penelitian yang digunakan ialah Metode Deskriptif dan Jenis Data Kuantitatif. Teknik pengumpulan data meliputi Observasi, Kuesioner, Studi Kepustakaan. Teknik Analisis Data menggunakan Teknik analisis data menurut Sugiyono.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis PIECES berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan secara simultan dengan $F_{hitung} 26.365 > F_{tabel} 2.20$ maka H_a diterima. Adapun nilai koefisien determinasi R square ialah sebesar 63% yang berarti masuk kategori tinggi. Sedangkan 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: *Online Public Access Catalogue* (OPAC) , Kepuasan Pengguna Layanan

ABSTRACT

Resa Nurul Fitriani : *“The Effect of Public Services Through the Online Public Access Catalog (OPAC) System on Service User Satisfaction at the Regional Library and Archives Service of West Java Province”*

The library is a public service that provides a variety of information. The West Java Regional Library and Archives Service has a service facility that makes it easy for users to carry out independent search services in the form of a system called the Online Public Access Catalog. However, there are still problems in using the service. Therefore, the purpose of this study is to find out partially and simultaneously about how much influence Public Services Through the Online Public Access Catalog (OPAC) System on Service User Satisfaction at the Regional Library and Archives Service of West Java Province.

The theory used is Whitten & Bentley's PIECES Theory which includes Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service. The research method used is descriptive method and quantitative data types. Data collection techniques include Observation, Questionnaire, Literature Study. Data Analysis Techniques using data analysis techniques according to Sugiyono.

The results showed that the PIECES analysis had a simultaneous effect on Service User Satisfaction simultaneously with $F_{count} 26.365 > F_{table} 2.20$ then H_a was accepted. The coefficient of determination R square is 63%, which means it is in the high category. While 37% is influenced by other variables not examined by researchers.

Keywords: *Online Public Access Catalog (OPAC), Service User Satisfaction*