

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM LAYANAN
UNGGAH MANDIRI TUGAS AKHIR DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ROSIDA SYAUKAT
NPM : 21540020

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM LAYANAN UNGGAH
MANDIRI TUGAS AKHIR DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya**

Kusuma Surabaya

Oleh:

ROSIDA SYAUKAT

NPM : 21540020

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Unggah Mandiri

Tugas Akhir di Perpustakaan Universitas Surabaya

Nama : Rosida Syaukat

NPM : 21540020

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bahwasanya skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diujikan.

Mengetahui,

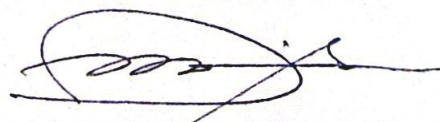
Dosen Pembimbing I



Yanuastrid Shintawati, S.IPL., M.Si.

NIK/NIDN. 52019/032001753

Dosen Pembimbing II



Dian Kristyanto S.IIP., M.IP.

NIK/NIDN. 17792-ET/07130048903

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 8 Juli 2025

Pukul : 14.30 WIB

Dewan Penguji :

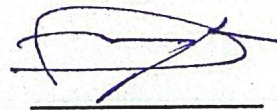
Yanuastrid Shintawati, S.IPI. M.Si

Ketua



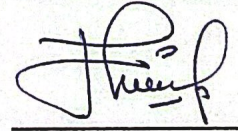
Dian Kristyanto, S.IIP. M.IP

Sekretaris



Fahriyah, S.Sos., M.A.

Anggota

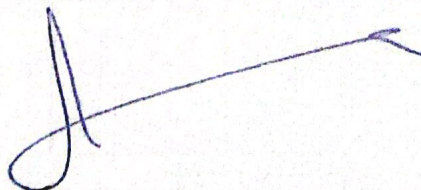


Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.

Anggota



Mengesahkan,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



Dr. Mangihut Siregar, M.Si

NIDN.0718106801

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rosida Syaukat

NPM : 21540020

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya pribadi saya sepenuhnya dan tidak melibatkan penjiplakan atau pengambilan gagasan dari orang lain. Saya dengan sadar mengakui bahwa seluruh isi skripsi ini adalah hasil pemikiran dan penulisan saya sendiri. Jika pada masa mendatang terbukti ataupun dapat dibuktikan bahwa skripsi ini melibatkan tindakan penjiplakan, saya dengan bersedia menerima pertanggungjawaban dan sanksi/hukuman yang berlaku.

Surabaya, 6 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Rosida Syaukat

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah penulis dengan bangga mempersembahkan karya ini sebagai bentuk nyata dari perjuangan, doa, dan keyakinan dalam menempuh perjalanan akademik dan mendapat gelar sarjana :

1. Kedua orang tua penulis, Ayah Marsono Pramono yang hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada putrinya, yang selalu memperjuangkan apapun keinginan putrinya baik secara materi maupun dukungan dan rasa cinta kasih yang tak pernah padam. Ibu Fuji Utami yang telah melahirkan dan membesarkan penulis dengan penuh kasih dan selalu mendoakan penulis dimana pun berada. Penulis sangat bersyukur telah lahir dan tumbuh dalam keluarga sederhana, dipenuhi dengan cinta kasih yang utuh. Tidak pernah sekalipun penulis merasa kekurangan dalam hal perhatian, dukungan, maupun kehangatan keluarga. Rumah telah menjadi tempat terbaik untuk kembali, tempat yang selalu memberikan semangat dan ketenangan dalam menjalani setiap proses kehidupan, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik tercinta penulis, Annisa Qulby terimakasih sudah menjadi moodboster baik saat bahagia maupun ditengah keterpurukan. Tawa dan perhatianmu melalui video call yang tak pernah absen selalu mampu menghibur dan menguatkan penulis dalam menjalani hari-hari yang penuh tantangan.
3. Sahabat penulis di Bali yaitu Laksmitha dan sahabat penulis dibangku perkuliahan Savina, Dinda, Kinanti, Nanda, Rein, Zenni, Bayu Terima kasih

atas semua kebaikan yang telah diberikan selama ini, atas uluran tangan, dukungan, dan kebersamaan yang tulus selama empat tahun penulis di tanah rantau. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini jauh lebih ringan dan penuh arti.

4. Kepada dua kakak sepupu penulis, Kartika dan Nurul Fadhila yang menemani penulis di masa-masa jenuh, memberi semangat di saat mulai lelah, dan tak pernah bosan memotivasi. Kehadiran kalian benar-benar membantu penulis tetap kuat dan waras di tengah proses yang panjang ini hingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
5. Rekan- rekan mahasiswa Ilmu Perpustakaan, khususnya Kabinet Arusatha yang telah menjadi rekan belajar, bertukar pikiran, serta berbagi semangat dan kebersamaan selama menjalani perkuliahan hingga tersusunnya skripsi ini.
6. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri. Terima kasih karena tetap bertahan sampai detik ini di tanah rantau dan menghadapi banyak hal yang tidak mudah sendirian, kepala yang lelah, rindu yang tak bisa diucap, dan hari-hari yang penuh tantangan. Terima kasih tetap memilih untuk melangkah, belajar, tumbuh bahkan ketika semua terasa berat ditengah padatnya pekerjaan serta waktu yang terus dibagi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan ditemani lagu-lagu Nosstress yang menenangkan. Ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tapi tentang proses panjang yang penuh perjuangan dan keteguhan hati. You're doing great, Cii. Berbahagialah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, serta bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Layanan Unggah Mandiri Tugas Akhir di Perpustakaan Universitas Surabaya” dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya;
2. Drs. Mangihut Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya;
3. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran yang konstruktif sejak tahap awal hingga terselesaikannya skripsi ini;

4. Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Fahriyah, S.Sos., MA. selaku Dosen Penguji I yang dengan penuh ketelitian telah memberikan evaluasi, tanggapan kritis, serta dukungan yang sangat membantu dalam memperkaya isi skripsi ini;
6. Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik konstruktif dan bimbingan dalam proses ujian serta penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya;
8. Terima kasih kepada pihak Perpustakaan Universitas Surabaya, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian serta memberikan data dan informasi yang dibutuhkan;
9. Terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, cinta kasih, serta dukungan moril dan materil;
10. Terimakasih teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan menemani saya dalam menyelesaikan studi saya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan

kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang layanan perpustakaan berbasis digital.

ABSTRAK

Rosida Syaukat., 2025 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Unggah Mandiri Tugas Akhir di Perpustakaan Universitas Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Pembimbing; 1) Yanuastrid Shintawati, S.IPL., M.Si.; II) Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola layanan perpustakaan, salah satunya melalui sistem unggah mandiri tugas akhir yang memungkinkan mahasiswa mengunggah karya ilmiahnya langsung ke repositori digital. Layanan ini diterapkan Perpustakaan Universitas Surabaya sebagai implementasi kebijakan wajib serah simpan karya ilmiah sekaligus untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi pengelolaan tugas akhir. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan unggah mandiri dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei terhadap 96 mahasiswa sebagai responden, data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase dengan bantuan SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori tinggi dengan persentase kepuasan content 92,55%, accuracy 92,66%, format 92,97%, ease of use 93,96%, dan timeliness 92,08%, dengan dimensi ease of use memperoleh skor tertinggi. Secara keseluruhan sistem unggah mandiri terbukti efektif dan efisien dalam mendukung kebutuhan pengguna, meskipun tetap memerlukan pengembangan seperti optimalisasi panduan teknis dan peningkatan dukungan berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa model EUCS relevan untuk mengukur kepuasan layanan digital perpustakaan, serta dapat menjadi dasar evaluasi bagi Perpustakaan Universitas Surabaya dalam mengembangkan layanan unggah mandiri agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan selaras dengan perkembangan teknologi informasi.

Kata Kunci : *Kepuasan mahasiswa, layanan unggah mandiri, EUCS, layanan perpustakaan*

ABSTRACT

Rosida Syaukat., 2025 *Student Satisfaction with the Final Project Self-Upload Service System at the University of Surabaya Library. Thesis of the Library Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Kusuma University Surabaya, Supervisor; 1) Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si.; II) Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.*

The development of information technology has transformed library services, one of which is the self-upload system for final projects that allows students to directly submit their academic works to a digital repository. This service has been implemented by the University of Surabaya Library as part of the mandatory academic deposit policy, aiming to enhance efficiency, accessibility, and transparency in managing final project submissions. This study aims to analyze student satisfaction with the self-upload service using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which consists of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The research employed a descriptive quantitative approach with a survey method involving 96 students as respondents, and the data were analyzed using frequency distribution and percentages with the assistance of SPSS version 25.0. The results show that all dimensions achieved a high level of satisfaction with the following percentages: content 92.55%, accuracy 92.66%, format 92.97%, ease of use 93.96%, and timeliness 92.08%, with ease of use being the highest. Overall, the self-upload system proved to be effective and efficient in supporting user needs, although further improvements are still required, such as optimizing technical guidelines and enhancing continuous support. These findings confirm that the EUCS model is relevant for measuring satisfaction with digital library services and can serve as a basis for evaluation by the University of Surabaya Library to further develop the self-upload service, making it more responsive to students' needs and aligned with the advancement of information technology.

Keywords : *Student satisfaction, self-upload service, EUCS, library services*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9

1.4.2	Manfaat Praktis	9
1.4.3	Manfaat Peneliti	10
1.5	Tinjauan Pustaka	10
1.5.1	Pengertian Kepuasan	10
1.5.2	Mahasiswa.....	16
1.5.3	Tugas Akhir (TA)	18
1.5.4	Layanan Perpustakaan.....	20
1.5.5	Layanan Perpustakaan Sebagai Sistem	25
1.5.6	Layanan Unggah Mandiri	27
1.5.7	Penelitian Terdahulu.....	33
1.6	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	36
1.7	Metode Penelitian.....	38
1.7.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
1.7.2	Lokasi dan Obyek Penelitian	39
1.7.3	Populasi dan Sampel	40
1.7.4	Pengumpulan Data	43
1.7.5	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	45
1.7.6	Teknik Pengelolaan Data.....	46
1.7.7	Teknik Analisis Data.....	48

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	50
2.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan Surabaya	50
2.2 Visi dan Misi	51
2.3 Struktur Organisasi.....	52
2.4 Fasilitas Perpustakaan	53
2.5 Layanan Perpustakaan Universitas Surabaya.....	61
2.6 Koleksi Perpustakaan Universitas Surabaya.....	65
2.7 Jam Operasional Layanan Perpustakaan Universitas Surabaya.....	66
2.8 Keanggotaan Perpustakaan Universitas Surabaya	67
2.9 Data Laporan Unggah Mandiri Perpustakaan Universitas Surabaya Tahun 2023	71
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
3.1 Hasil Penelitian	72
3.1.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	72
3.1.2 Data Umum	74
3.1.3 Data Khusus	78
BAB IV PENUTUP.....	112
4.1 Kesimpulan	112
4.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116

DAFTAR LAMPIRAN.....	120
----------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Login untuk Unggah Mandiri.....	29
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Surabaya	52
Gambar 2.2 Lobby Perpustakaan Universitas Surabaya	54
Gambar 2.3 Loker	55
Gambar 2.4 Ruang Makan dan Minum	55
Gambar 2.5 Library Bag.....	56
Gambar 2.6 Penelusuran Digital	56
Gambar 2.7 Ruang Baca.....	57
Gambar 2.8 Ruang CLS	57
Gambar 2.9 Ruang Diskusi Kubikel	58
Gambar 2.10 Layanan Sirkulasi	58
Gambar 2.11 Ruang Koleksi Buku dan Tempat Baca	59
Gambar 2.12 Ruang Koleksi Buku dan Tempat Baca.....	59
Gambar 2.13 Ruang Komputer	60
Gambar 2.14 Ruang Bioskop	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel dan Indikator	37
Tabel 2.1 Rektor Universitas Surabaya	50
Tabel 2.2 Nama dan Jabatan Pekerja Perpustakaan Universitas Surabaya	52
Tabel 2.3 Ketentuan Keterlambatan Waktu Sanksi.....	70
Tabel 2.4 Data Laporan Unggah Mandiri Perpustakaan Universitas Surabaya	71
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 3.2 Hasil Uji Realibilitas	74
Tabel 3.3 Jenis Kelamin	75
Tabel 3.4 Jenjang Pendidikan.....	75
Tabel 3.5 Fakultas	75
Tabel 3.6 Status Mahasiswa	77
Tabel 3.7 Sistem Menyediakan Panduan Tambahan Saat Terjadi Kendala Unggah	78
Tabel 3.8 Informasi dalam Sistem dengan Kebutuhan Unggah Tugas Akhir	79
Tabel 3.9 Sistem Mencakup Aspek Teknis, Persyaratan Dokumen dan Prosedur Verifikasi	80
Tabel 3.10 Konten Sistem Membantu Mmeinimalkan Kesalahan dalam Proses Unggah.....	82
Tabel 3.11 Sistem Tidak Menampilkan Informasi yang Keliru atau Menyesatkan	84

Tabel 3.12 Informasi Status Unggah Disampaikan secara Jelas dan Tidak Membingungkan	85
Tabel 3.13 Kesalahan yang Terjadi dalam Sistem Dijelaskan secara Rinci untuk Membantu Pengguna.....	87
Tabel 3.14 Informasi Sistem dapat Dijadikan Acuan yang dapat Dipercaya	89
Tabel 3.15 Desain Visual Sistem Memudahkan Interaksi Pengguna	91
Tabel 3.16 Format Penyajian Informasi Meningkatkan Efisiensi Pemahaman.....	92
Tabel 3.17 Tampilan Sistem Mudah Dipahami Tanpa Penjelasan Tambahan.....	94
Tabel 3.18 Format Sistem Memudahkan Akses dan Pemahaman Informasi	95
Tabel 3.19 Panduan Penggunaan Fitur Disajikan secara Jelas oleh Sistem	97
Tabel 3.20 Sistem Memberikan Dukungan yang Responsif dan Solutif.....	99
Tabel 3.21 Fitur Bantuan Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah Dipahami	100
Tabel 3.22 Sistem Mudah Digunakan dan Tidak Memerlukan Waktu Lama untuk Dipelajari.....	102
Tabel 3.23 Proses Unggah Berjalan Efisien dan Tidak Membuang Waktu.....	104
Tabel 3.24 Konfirmasi Unggah Diterima dalam Waktu Singkat.....	106
Tabel 3.25 Sistem dapat Diandalkan untuk Memenuhi Jadwal Unggah.....	107
Tabel 3.26 Setiap Tahapan Unggah Berlangsung Efisien tanpa Prosedur yang Rumit	109
Tabel. 4.1 Hasil <i>Statistic</i> Keseluruhan.....	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 2. Kartu Bimbingan.....	125
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian.....	128
Lampiran 5. Rekapitulasi Data.....	129
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	130