***LIVRE Jurnal Jurnal Perpustakaan dan Informasi Volume (Nomor): Halaman***

***e-ISSN: 3063-833X***

**Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan**

**Unggah Mandiri Tugas Akhir Di Perpustakaan**

**Universitas Surabaya**

# Rosida Syaukat1\*)

1Program Studi Ilmu Perpustakaan/Universitas Wijaya Kusuma Suarabaya

Rosydasyaukat5@gmail.com

Article history:

Submit: Bulan, Tahun; Diterima: Bulan, Tahun; Diterbitkan: Bulan, Tahun.

# Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan layanan perpustakaan, salah satunya sistem unggah mandiri tugas akhir yang memungkinkan mahasiswa mengunggah karya ilmiah langsung ke repositori digital. Perpustakaan Universitas Surabaya menerapkan layanan ini sebagai implementasi kebijakan wajib serah simpan sekaligus meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi. Penelitian ini bertujuan mengukur 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. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif melalui survei terhadap 96 mahasiswa, dan data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi serta persentase dengan bantuan SPSS versi 25.0. Hasil menunjukkan 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%, dimana ease of use menjadi skor tertinggi. Temuan ini menegaskan bahwa model EUCS relevan dalam mengukur kepuasan layanan digital perpustakaan, serta dapat menjadi dasar evaluasi pengembangan layanan unggah mandiri agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

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

***Abstract***

*The development of information technology has transformed library services, including the self-upload system for final projects that enables students to submit their works directly to a digital repository. The University of Surabaya Library applies this service as part of the mandatory deposit policy to improve efficiency, accessibility, and transparency. This study measures student satisfaction with the self-upload service using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which covers five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A descriptive quantitative method was employed with 96 student respondents, and the data were analyzed using frequency distribution and percentages with SPSS version 25.0. The results show that all dimensions reached a high level of satisfaction: content 92.55%, accuracy 92.66%, format 92.97%, ease of use 93.96%, and timeliness 92.08%, with ease of use scoring the highest. These findings confirm that the EUCS model is relevant for evaluating digital library services and provide a basis for developing the self-upload system to be more responsive to student needs.*

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

### PENDAHULUAN

## Perkembangan teknologi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan khususnya perpustakaan. Dengan perpustakaan masyarakat dapat mengakses informasi dari sumber yang relevan dan mendapatkan pengetahuan yang dibutuhkan untuk pendidikan, pekerjaan, penelitian dan kebudayaan. Perpustakaan tidak hanya sekedar menyediakan tempat dan fasilitas namun juga sebagai sumber informasi, teknologi, ilmu pengetahuan dan sebagainya. Sebagai penunjang sumber daya informasi, perpustakaan menyediakan berbagai jenis referensi cetak seperti buku, kamus, jurnal, majalah dan surat kabar. Namun, dengan berkembangnya teknologi kini perpustakaan menyediakan layanan non cetak seperti *E-Journal, E-Books dan Repository* yang dimiliki oleh perpustakaan perguruan tinggi.

## Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan unggah mandiri skripsi yang memungkinkan mahasiswa mengunggah tugas akhir mereka secara langsung kedalam repository digital. Layanan ini memungkinkan mahasiswa untuk secara mandiri mengunggah karya ilmiah mereka, seperti skripsi, tesis, atau disertasi, ke dalam sistem repository perpustakaan. Perpustakaan Universitas Surabaya (Ubaya) dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM) adalah contoh institusi yang telah menerapkan sistem ini. Implementasi layanan unggah mandiri bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses penyimpanan dokumen, dan mempermudah akses terhadap karya ilmiah mahasiswa. Layanan unggah mandiri ini diharapkan mampu meningkatkan aksebilitas dan keterjangkauan terhadap informasi ilmiah yang dihasilkan oleh mahasiswa, serta mempercepat proses pengarsipan karya akademik. (Masyhur & Setiawan, 2020).

## Sesuai dengan Peraturan Rektor No. 383 Tahun 2012 Tentang Wajib Serah Simpan Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Surabaya, Perpustakaan Universitas Surabaya memiliki ketentuan mengenai penyerahan karya ilmiah yang dihasilkan oleh mahasiswa. Keberhasilan implementasi layanan ini sangat bergantung pada persepsi dan tingkat kepuasan pengguna, yang mencakup mahasiswa program S1 yang mengunggah skripsi, mahasiswa D3 yang mengunggah laporan akhir, mahasiswa program S2 yang mengunggah tesis. Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas layanan, mengingat kebutuhan mahasiswa dari kedua jenjang pendidikan tersebut dapat berbeda dalam hal ekspektasi dan kompleksitas. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan unggah mandiri ini menjadi krusial untuk menilai apakah sistem tersebut memenuhi harapan mereka dalam aspek kemudahan, kecepatan dan kenyamanan. Faktor seperti kejelasan instruksi yang disesuaikan dengan tingkat pemahaman mahasiswa, desain antarmuka yang ramah pengguna, serta minimnya kendala teknis sangat memengaruhi pengalaman mereka saat menggunakan layanan ini.

## Layanan unggah mandiri di Perpustakaan Universitas Surabaya memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional perpustakaan. Proses pengarsipan tugas akhir mahasiswa seperti skripsi dan tesis, dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu tanpa melalui prosedur manual yang memakan waktu. Layanan ini berfokus pada proses unggah dokumen, karya ilmiah yang telah diunggah dapat diakses melalui Digilib Ubaya, platform digital perpustakaan. Hal ini dikarenakan layanan unggah mandiri difokuskan pada proses unggah dokumen, sedangkan *repository* berfungsi sebagai wadah penyimpanan dan aksesibilitas karya ilmiah. Dengan sistem yang terintegrasi ini, perpustakaan tidak hanya mendukung efisiensi operasional tetapi juga memastikan kemudahan akses bagi sivitas akademika dalam mencari dan menggunakan karya ilmiah yang diperlukan.

## METODE PENELITIAN

### Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan unggah mandiri tugas akhir secara objektif berdasarkan data numerik yang telah dikumpulkan. Dengan analisis statistik deskriptif, hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara jelas, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan untuk mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan tersebut.

### Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Surabaya, yang terletak di Jl. Raya Kalirungkut, Kali Rungkut, Kec. Rungkut, Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada berbagai pertimbangan yang relevan dengan tujuan penelitian.

### Penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* dalam pengambilan sampel, metode yang memberikan peluang yang sama bagi setiap individu dalam populasi untuk dipilih sebagai sampel. Salah satu teknik yang diterapkan adalah *Simple Random Sampling*, di mana sampel dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan kelompok atau strata tertentu dalam populasi. Sebanyak 96 mahasiswa yang memiliki pengalaman menggunakan sistem layanan unggah mandiri di Universitas Surabaya dipilih sebagai responden, dan mereka diminta untuk mengisi kuesioner yang disebarkan melalui *Google Form* yang telah disiapkan oleh peneliti.

### Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan serta penyebaran kuesioner atau survei untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan unggah mandiri tugas akhir yang tersedia di Perpustakaan Universitas Surabaya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

## Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *content, accuracy*, format, *ease of use, dan timeliness*. Dimensi *content* menekankan pada kelengkapan serta relevansi informasi yang disediakan; *accuracy* berhubungan dengan ketepatan dan keandalan informasi; format mengacu pada cara penyajian data dan tampilan antarmuka; *ease of use* menggambarkan tingkat kemudahan sistem dalam digunakan oleh pengguna; sementara *timeliness* berkaitan dengan ketepatan waktu penyediaan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana sebuah sistem informasi, termasuk layanan unggah mandiri, mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya.

## Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *content,* sistem unggah mandiri sudah menyajikan informasi yang lengkap, relevan, serta sesuai kebutuhan mahasiswa. Instruksi teknis, prosedur unggah, dan panduan verifikasi ditampilkan secara jelas sehingga mendukung kelancaran proses unggah. Meski demikian, penyederhanaan istilah teknis dan penambahan contoh visual masih dibutuhkan agar lebih mudah dipahami.

## Pada dimensi *accuracy*, informasi yang ditampilkan dinilai akurat dan dapat dipercaya. Notifikasi status unggah maupun peringatan kesalahan membantu mahasiswa memastikan keabsahan data yang mereka unggah. Hal ini meningkatkan transparansi serta membangun kepercayaan mahasiswa terhadap layanan.

## Dimensi format menunjukkan bahwa tampilan antarmuka sistem sudah jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Tata letak yang konsisten serta desain yang sederhana memudahkan navigasi pengguna. Walaupun demikian, beberapa aspek visual masih dapat disempurnakan untuk memberikan kenyamanan yang lebih baik.

## Pada dimensi *ease of use,* sistem unggah mandiri terbukti mudah digunakan bahkan bagi mahasiswa yang baru pertama kali mengaksesnya. Panduan, alur kerja intuitif, serta dukungan teknis yang responsif membuat layanan ini ramah pengguna. Kendala teknis yang muncul hanya dialami sebagian kecil mahasiswa, sementara secara umum sistem dinilai praktis dan efisien.

## Terakhir, pada dimensi *timeliness,* sistem mampu memberikan respons yang cepat dalam setiap tahapan unggah hingga konfirmasi validasi. Hal ini mendukung mahasiswa dalam menyelesaikan kewajiban akademik tepat waktu. Meski demikian, peningkatan kecepatan sistem dan kejelasan instruksi masih diperlukan agar manfaat ini lebih merata dirasakan oleh seluruh pengguna.

## Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS berada pada kategori memuaskan. Hal ini menegaskan bahwa layanan unggah mandiri efektif dalam mendukung kebutuhan mahasiswa, sekaligus membuktikan relevansi model EUCS sebagai instrumen evaluasi kepuasan layanan digital perpustakaan.

## SIMPULAN

## Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan unggah mandiri tugas akhir di Perpustakaan Universitas Surabaya dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan bahwa layanan ini telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pada seluruh dimensi. Pada dimensi *content*, sistem telah menyediakan informasi yang lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga membantu mereka dalam memahami prosedur unggah secara jelas. Dimensi *accuracy* menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh sistem akurat, jelas, dan dapat dipercaya sehingga meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan. Dari sisi *format*, tampilan antarmuka yang sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami memudahkan navigasi, meskipun masih terdapat ruang perbaikan untuk kenyamanan visual. Pada dimensi *ease of use*, layanan unggah mandiri dinilai mudah digunakan dan ramah pengguna sehingga memungkinkan mahasiswa menyelesaikan proses unggah secara mandiri tanpa menghadapi kesulitan berarti. Sementara itu, pada dimensi *timeliness*, sistem telah memberikan respons yang cepat dan tepat waktu dalam setiap tahapan, sehingga mendukung penyelesaian kewajiban akademik mahasiswa secara efisien.

## Secara keseluruhan, kelima dimensi tersebut menegaskan bahwa sistem unggah mandiri efektif dan efisien dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Temuan ini juga membuktikan bahwa model EUCS relevan untuk digunakan dalam mengevaluasi kepuasan layanan digital perpustakaan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Perpustakaan Universitas Surabaya untuk terus melakukan pengembangan, baik dari sisi teknis maupun dukungan berkelanjutan, agar layanan unggah mandiri semakin optimal, responsif terhadap keb utuhan mahasiswa, serta selaras dengan perkembangan teknologi informasi.

### DAFTAR PUSTAKA

Balaka, M. Y. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Widina Bhakti Persada. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/464453metodologi-penelitian-kuantitatif-10d6b58a.pdf>

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (2013). Pengukuran kepuasan komputasi pengguna akhir. *Jurnal Sistem Informasi, 12*(2).

Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing, 56*(1), 6–21. <https://doi.org/10.1177/002224299205600103>

Mansyur, M., & Setiawan, E. (2020). Analisis kebijakan unggah mandiri tugas akhir mahasiswa di Universitas Surabaya. *Journal of Documentation and Information Science, 4*(2), 164–174. <https://doi.org/10.33505/jodis.v4i2.201>

Nurcahyadi, I. (2022). Efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada layanan unggah mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan, 2*(2), 71–79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>

Nurillah, A. (2019). Pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap sistem administrasi. *Jurnal Ilmu Komputer, 5*(1), 45–55.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

***LIVRE Jurnal Jurnal Perpustakaan dan Informasi, Volume, Nomor***