

## Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi iSumbar Mambaco Menggunakan End User Computing Satifaction (EUCS)

Dika Harianto<sup>1</sup>, Gustina Erlianti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [dikaharianto26@gmail.com](mailto:dikaharianto26@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this research was to describe the level of satisfaction librarians had towards the iSumbar Mambaco application by utilizing the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This method focused on end users' satisfactions towards the use of the information system by evaluating the Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The research method used was a descriptive method done by obtaining the data directly from the observed field. The objects researched were iSumbar Mambaco's librarians which were 95 respondents that were chosen randomly. The technique of data collection was distributing questionnaires in the form of Google Form that were sent through WhatsApp. The data analysis was done by using Likert scale. Based on the result of the research, the level of satisfaction the librarians had towards the iSumbar Mambaco application was averaging at 2,97. This showed that the satisfaction level of the librarians was at level 3 (positive). The Accuracy dimension yielded the highest mean score at 3,13, while the lowest score was achieved by the Timeliness dimension with the mean score of 2,80*

**Keywords:** *satifaction, EUCS, iSumbar Mambaco*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©20xx by author.

## Introduction

Perpustakaan bukan hanya tempat untuk memajang koleksi atau buku, akan tetapi menjelma sebagai pusat untuk mengakses informasi secara cepat dan tepat. Hal tersebut diperkuat oleh Istiana, Faruq, dan Handayani (2018) yang menyatakan bahwa sebuah perpustakaan akan terus mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Pengembangan perpustakaan berbasis teknologi tidak terlepas dari kebijakan pemerintah yang diatur dalam Pasal 22 ayat 3 UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Perpustakaan umum dilaksanakan oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota dengan mengembangkan sistem perpustakaan yang berbasis teknologi informasi.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat memiliki layanan baca buku digital yang bernama iSumbar Mambaco. Awal mula diluncurkan aplikasi iSumbar Mambaco ini pada bulan Agustus 2020 bersamaan dengan Pandemi Covid-19 dengan tujuan untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara awal bersama pemustaka yang memiliki aplikasi iSumbar Mambaco, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan di aplikasi ini seperti koleksi yang terdapat di aplikasi masih terbatas dan perlu ditambah lagi, tidak sinkronnya antara koleksi fisik perpustakaan dengan koleksi digital iSumbar Mambaco, tampilan yang kurang menarik, penggunaan aplikasi iSumbar Mambaco kurang efektif, dan sering terjadinya error ketika membaca buku yang telah dipinjam.

Penggunaan teknologi informasi seperti iSumbar Mambaco menarik dikaji karena dalam penggunaannya itu bukan hanya berkaitan teknologi saja, akan tetapi melibatkan pengguna sistem itu sendiri. Maka dari itu, untuk mengetahui sejauh mana sistem dapat dikatakan berhasil itu terletak pada seberapa puas pengguna terhadap sistem tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Indrawati (2019) kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur tingkat keberhasilan terhadap penggunaan sistem informasi. Semakin lengkap sistem informasi, maka tingkat kepuasan pemustaka atau pengguna semakin tinggi. Maka dari itu, untuk melihatnya peneliti menggunakan model End User Computing Satifaction (EUCS).

Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkazadeh (1988). EUCS merupakan salah satu model evaluasi sistem informasi dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna serta membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi tersebut. Metode EUCS ini menekankan pada kepuasan pengguna

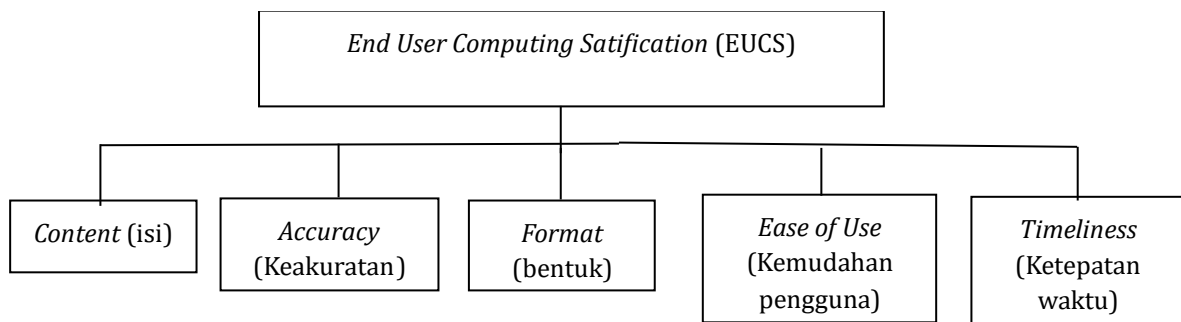
terhadap penggunaan sistem informasi, dengan memberikan penilaian berdasarkan dimensi Content (Isi), Accuracy (Akurat), Format (Bentuk), Ease of Use (Kemudahan pengguna), dan Timeliness (Ketepatan waktu).

Berdasarkan fenomena yang berkaitan dengan aplikasi iSumbar Mambaco, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai aplikasi iSumbar Mambaco dengan mengukur tingkat kepuasan pemustakanya menggunakan model EUCS yang terdiri dari lima indikator yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu.

## Method

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan cara mengambil data langsung ke lapangan. Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memiliki aplikasi *iSumbar Mambaco* dengan jumlah 95 responden dan diambil secara acak tanpa memandang strata atau tingkatannya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner dalam bentuk *google form* kemudian menyebarkannya melalui *WhatsApp*. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator-indikator yang terdapat dalam model EUCS yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan pengguna), dan *Timeliness* (Ketepatan waktu) yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh (1988) seperti Gambar 1 ini.

**Gambar 1.**  
**Model EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988)**



Gambar 1. Instrument EUCS oleh Doll & Torkzadeh (Sumber: Doll & Torkzadeh,1988)

Doll & Torkzadeh (1988) telah menyusun item-item pernyataan yang terkait dengan penelitian EUCS. Pernyataan-pernyataan inilah yang dijadikan oleh peneliti sebagai pedoman dalam membuat kuesioner yang ditujukan kepada responden *iSumbar Mambaco*. Berikut item pernyataan yang diajukan oleh peneliti kepada responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Rancangan Kuesioner**

Dimensi EUCS	ID Pernyataan	Pernyataan
Content (Isi)	C1	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memberikan informasi yang jelas
	C2	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memiliki koleksi digital yang lengkap
	C3	Isi informasi yang terdapat dalam aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> mudah dipahami
	C4	Koleksi digital <i>iSumbar Mambaco</i> sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka
Accuracy (Keakuratan)	A1	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memberikan informasi yang benar dan akurat
	A2	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> menampilkan hasil pencarian sesuai dengan kata kunci yang dimasukkan

Format (Bentuk)	F1	Desain aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memiliki tata letak yang teratur dan mudah dipahami
	F2	Desain aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memiliki perpaduan warna yang memenuhi standar estetika
	F3	Tampilan aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> menarik bagi pemustaka
Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	E1	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> sangat mudah dipahami pemustaka
	E2	Pemustaka tidak pernah kesulitan dalam mengakses aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i>
	E3	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memberikan kejelasan petunjuk dalam penggunaannya
	E4	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> dapat diakses kapan dan dimana saja
Timeliness (Ketepatan Waktu)	T1	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> menampilkan hasil pencarian secara cepat
	T2	Jarang terjadinya error ketika mengakses aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i>
	T3	Terdapat pembaharuan informasi dalam aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i>

Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dengan rentang persentase melalui *Skala Likert* dengan gradasi yaitu Sangat Setuju dengan skor 4, Setuju dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment pearson* yaitu mengkorelasikan setiap skor butir dengan skor total. Jika korelasi sama atau lebih dari 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, semua pernyataan pada instrument penelitian dianggap valid karena melebihi parameternya. Selanjutnya, untuk pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbrach' Alpha*, dimana jika koefisien reliabilitas pada angka koefisien 0,6 maka pernyataan dianggap reliabel karena telah dipersyaratkan oleh Pallant dalam Supardi (2017). Instrumen penelitian pada kuesioner ini dikatakan reliabel karena nilai reliabilitasnya sebesar 0,926.

## Results and Discussion

Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 31 Mei 2023 kepada pengguna aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan *Google form* dan dikirim melalui *WhatsApp*. Hasil uji validitas terhadap item pernyataan kuesioner yang berjumlah 16 butir pernyataan yang dinyatakan valid.

Dalam penelitian ini, untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* ini, maka peneliti membuat penilaian dari sangat baik sampai buruk, seperti yang tertera pada tabel 2.

Tabel 2.

### Skala Tingkat Kepuasan Pengguna *iSumbar Mambaco*

Level	Skor	Level Kepuasan
1	1,00-1,74	Buruk
2	1,75-2,49	Cukup Baik
3	2,50-3,24	Baik
4	3,25-4,00	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penelitian, pandangan responden terhadap dimensi *Content (Isi)*, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk empat pernyataan yang telah diisi maka dimensi ini menepati angka 2,97 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap penggunaan aplikasi *iSumbar Mambaco* ini berada di

level 3 yang dikategorikan baik. Selain itu, pada dimensi *Accuracy* (Keakuratan) rata-rata keseluruhan dari dua pernyataan yang telah diisi responden, maka dimensi ini menepati angka sebesar 3,13 dari hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* ini berada di level 3 yang dikategorikan baik. Selanjutnya, pada dimensi *Format* (Tampilan) rata-rata keseluruhan dari tiga pernyataan yang telah diisi responden, maka dimensi ini menepati angka sebesar 2,98 dari hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* ini berada di level 3 yang dikategorikan baik. Pada dimensi *Ease of Use* (Kemudahan pengguna) rata-rata keseluruhan dari empat pernyataan yang telah diisi responden, maka dimensi ini menepati angka sebesar 3,12 dari hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* ini berada di level 3 yang dikategorikan baik. Terakhir, pada dimensi *Timeliness* (Ketepatan waktu) rata-rata keseluruhan dari empat pernyataan yang telah diisi responden, maka dimensi ini menepati angka sebesar 2,80 dari hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* ini berada di level 3 yang dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil pemaparan tersebut, secara keseluruhan tingkat kepuasan pemustaka terhadap penggunaan aplikasi *iSumbar Mambaco* ini, jika dirata-ratakan sebesar 3,00 nilai ini berada pada level 3 yang dikategorikan baik. Baik disini maksudnya adalah penggunaan atau sistem yang terdapat dalam aplikasi *iSumbar Mambaco* sudah memuaskan, meskipun terdapat beberapa pengguna yang tidak puas dengan aplikasi ini seperti koleksi digitalnya yang masih tergolong kurang lengkap, terdapat kesulitan bagi sebagian pengguna dalam proses pendaftaran, kurang sinkronnya antara koleksi digital *iSumbar Mambaco* dengan koleksi fisik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, tampilan *iSumbar Mambaco* yang dominan *orange* sehingga tampak polos, dan sering terjadinya *error* ketika membuka koleksi yang telah dipinjam. Dari lima dimensi yang telah diuji, dalam penggunaan aplikasi *iSumbar Mambaco*, dimensi yang dinilai cukup baik yaitu dimensi *Accuracy* dan *Ease of Use*, sementara untuk *Content*, *Format*, dan *Timeliness* dinilai masih kurang baik karena masih terdapat kekurangan didalamnya dan perlu diperbaiki lagi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, solusi yang dapat diberikan oleh peneliti terkait upaya untuk meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap penggunaan aplikasi *iSumbar Mambaco* ini yaitu: (1) Menambah beberapa koleksi yang kekinian atau diminati oleh pengguna dengan cara membuka saran secara terbuka kepada pengguna terkait koleksi yang mereka inginkan; (2) Memperbaiki sistem kembali dengan memperhatikan kemudahan akses pengguna dan tidak sering terjadinya *error*, serta memperbaiki tampilan yang terdapat dalam aplikasi *iSumbar Mambaco* sehingga memberikan perpaduan warna yang memenuhi standar estetika dan lebih baik dari sebelumnya.

## Conclusion

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, didapatkan penilaian pengguna terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan dimensi-dimensi yang ada didalam metode EUCS, dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pemustaka yang menggunakan aplikasi *iSumbar Mambaco* berada dinilai rata-rata sebesar 3,00 yang berada di level (Baik) artinya bagi pengguna aplikasi *iSumbar Mambaco* ini sudah memuaskan, meskipun terdapat beberapa pengguna yang merasa tidak puas dalam penggunaan aplikasi ini. Pada dimensi *Content* (isi) nilai rata-rata yang diperolehnya sebesar 2,97 dimana skala ini berada pada level 3 yang dikategorikan baik. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13 yang mana skala ini berada pada level 3 yang dikategorikan baik. Dimensi *Format* (Bentuk) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,98 yang mana skala ini berada pada level 3 yang dikategorikan baik. Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan pengguna) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,97 yang mana skala ini berada pada level 3 yang dikategorikan baik. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan waktu) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,80 yang mana skala ini berada pada level 3 yang dikategorikan baik.
2. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan) memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,13. Sedangkan untuk dimensi yang memperoleh nilai rata-rata yang rendah adalah dimensi *Timeliness* (Ketepatan waktu) yaitu 2,80. Hal ini dapat diketahui bahwa terdapat kepuasan pengguna terhadap dimensi *Accuracy* (Keakuratan) daripada dimensi *Timeliness* (Ketepatan waktu), meskipun nilai rata-rata dari kedua dimensi ini berada pada skala atau kategori baik. Akan tetapi, aplikasi *iSumbar Mambaco* perlu diperbaiki sistemnya sehingga semakin baik kinerja sistem informasi maka kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut akan semakin meningkat.

## References

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement Of End-User Computing Satisfaction. *Journal MIS quarterly*, Vol 12. No. 2
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Indrawati, I., Belluano, P. L. L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan *Pieces Framework*. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118-128.
- Istiana, P., Faruq, & Handayani, S. (2018). Perubahan Makna Perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 204–213. <https://doi.org/10.22146/bip.378>
- Supardi, S. (2017). *Statistik Penelitian Pendidikan*. Depok: Rajawali Pers.