

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP APLIKASI *ISUMBAR*  
*MAMBACO* MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATIFICATION*  
(EUCS)**

**SKRIPSI**

**diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Sains Informasi (S.S.I.)**



**DIKA HARIANTO  
NIM 19234005/2019**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi *iSuarbar Mambuco* Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)  
Nama : Dika Harianto  
TM/NIM : 2019/19234005  
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan  
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Agustus 2023  
Disetujui oleh Pembimbing



Gustina Erlianti, S.Hum, M.I.P.  
NIP. 19920819 201903 2 018

Kepala Departemen



Desriyenti, S.Sos, M.I.Kom  
NIP. 19721224 200604 2 002

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Dika Harianto  
NIM : 19234005

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji  
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan  
Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Padang

*Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi iSumbat Mambaca Menggunakan  
End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Padang, Agustus 2023

### Tim Penguji

1. Ketua : Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP.
2. Anggota : Dr. Ardoni, M.Si.
3. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I Kom.

### Tanda Tangan

1.   
2.   
3. 

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dika Harianto  
NIM/TM : 19234005/2019  
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi *iSumbar Mambaco* Menggunakan *End User Computing Satisfication* (EUCS)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara ilmiah dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari, terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Agustus 2023  
yang menyatakan,  
  
Dika Harianto  
NIM 19234005

## ABSTRAK

**Dika Harianto, 2023.**“Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi *iSumbang Mambaco* Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang ditemukan pada ulasan aplikasi *iSumbang Mambaco* di mana terdapat keluhan seperti kurangnya koleksi digital, kesulitan mendaftar di aplikasi, dan sering terjadi galat/error pada saat digunakan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbang Mambaco*. Tingkat kepuasan pemustaka tersebut dianalisis dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbang Mambaco* menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *iSumbang Mambaco* yang berjumlah 1.816. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 95 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbang Mambaco* menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dijabarkan sebagai berikut: *Pertama*, Dimensi *Content* (Isi) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,97. *Kedua*, Dimensi *Accuracy* (Keakuratan), memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,13. *Ketiga*, Dimensi *Format* (Bentuk) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,98. *Keempat*, Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,12. *Kelima*, Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,80. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbang Mambaco* menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,00. Skor ini berada pada skala interval 2,50-3,24 yang dikategorikan baik. Hal ini berarti sistem yang terdapat dalam aplikasi *iSumbang Mambaco* sudah memuaskan.

Kata kunci: kepuasan, pemustaka, *iSumbang Mambaco*, EUCS

## KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur penulis ucapkan atas rahmat Allah Swt. yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi *iSumbar Mambaco* Menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS)”. Penulisan skripsi ini adalah sebagai pemenuhan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I.) sebagai gelar sarjana strata satu pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan motivasi dari semua pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada (1) Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP selaku dosen pembimbing, (2) Dr. Ardoni, M.Si selaku dosen penguji I, (3) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom, selaku penguji II sekaligus Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, (4) Dr. Marlina, S.IPI, MLIS selaku penasihat akademik, (5) Rudi Yasman., A.Md selaku narasumber sekaligus pengelola aplikasi *iSumbar Mambaco*, serta (6) Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom dan Muhammad Adek, M.Hum selaku validator keilmuan dan kebahasaan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca ataupun penulis sendiri.

Padang, Agustus 2023

Penulis

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada keluarga saya yang sangat saya cintai, Umak, Abak, dan Abang yang hadir memberikan keyakinan bahwa tiada sesuatu yang tidak bisa dikalahkan jika kita mau berusaha, serta hal tersebut tidak terlepas dari doa dan usaha karena tanpa dua pilar ini semua akan sulit dilakukan. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa yang tak pernah putus dari semua orang yang saya cintai.

Terima kasih kepada semua dosen yang telah membekali ilmunya untuk dunia yang lebih luas lagi yang belum saya dapatkan di bangku sekolah sehingga dengan ilmu yang saya dapatkan ini dapat menebar kebermanfaatannya bagi semua orang.

Terima kasih kepada para responden saya yang berjumlah 95 orang, telah mau meluangkan waktunya sebentar untuk mengisi kuesioner dan memberikan doa kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan di PII A 2019, semoga kalian dapat menyelesaikan skripsinya ya.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada pemilik NIM 19031134 dan 19234007 yang telah memberikan dukungan, serta untuk orang-orang yang selalu bertanya, “Kapan seminar?”, “Kapan penelitian?”, “Kapan sidang?” “Kapan wisuda?”, dan masih banyak pertanyaan “kapan” yang lainnya. Terima kasih karena telah mengingatkan saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

*Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua. –Buya Hamka*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Definisi Operasional .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. Perpustakaan Umum.....	11
2. Layanan Perpustakaan .....	12
3. Kepuasan Pemustaka .....	17
4. Model-model Evaluasi Sistem Informasi .....	20
B. Penelitian Relevan .....	27
C. Kerangka Konseptual .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian .....	32

B. Metode Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Variabel dan Data .....	35
E. Instrumen Penelitian .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Teknik Penganalisisan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Deskripsi Data .....	47
B. Analisis Data .....	48
C. Pembahasan .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
Bagan 1 Model EUCS .....	22
Bagan 2 Kerangka Konseptual .....	31

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 1	Jumlah Pengguna <i>iSumbar Mambaco</i> .....	33
Tabel 2	Variabel Penelitian .....	35
Tabel 3	Kisi-kisi Uji Coba Kuesioner Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Menggunakan End User Computing Satification (EUCS) .....	36
Tabel 4	Penilaian Skala Likert .....	37
Tabel 5	Daftar Butir Pernyataan yang Valid dan Tidak Valid pada Kuesioner Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Menggunakan <i>End User Computing Satification</i> (EUCS) .....	39
Tabel 6	Kuesioner Hasil Validasi .....	40
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 8	Interpretasi Nilai .....	44
Tabel 9	Skor Variasi Jawaban .....	44
Tabel 10	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Memberikan Informasi yang Jelas..	49
Tabel 11	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> memiliki koleksi digital yang lengkap .....	50
Tabel 12	Isi informasi yang tedapat dalam aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> mudah dipahami .....	51
Tabel 13	Koleksi digital <i>iSumbar Mambaco</i> sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka .....	52
Tabel 14	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Dimensi <i>Content</i> (Isi) .....	53
Tabel 15	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Memberikan Informasi yang Benar dan Akurat .....	54
Tabel 16	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Menampilkan Hasil Pencarian Sesuai dengan Kata Kunci yang Dimasukkan .....	55
Tabel 17	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Dimensi <i>Accuracy</i> (Keakuratan) .....	56
Tabel 18	Desain Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Memiliki Tata Letak yang Teratur dan Mudah Dipahami .....	57
Tabel 19	Desain Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Memiliki Perpaduan Warna yang Memenuhi Standar Estetika .....	58

Tabel 20	Tampilan Aplikasi Desain Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Menarik Bagi Pemustaka .....	59
Tabel 21	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Dimensi <i>Format</i> (Bentuk) .....	60
Tabel 22	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Sangat Mudah Dipahami Pemustaka .....	61
Tabel 23	Pemustaka Tidak Pernah Kesulitan dalam Mengakses Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> .....	62
Tabel 24	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Memberikan Kejelasan Petunjuk dalam Penggunannya .....	63
Tabel 25	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> dapat Diakses Kapan dan Dimana Saja .....	64
Tabel 26	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Dimensi <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna) .....	65
Tabel 27	Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Menampilkan Hasil Pencarian Secara Cepat .....	66
Tabel 28	Jarang Terjadinya Galat/ <i>Error</i> Ketika Mengakses Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> .....	67
Tabel 29	Terdapatnya Pembaharuan Informasi dalam Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> .....	68
Tabel 30	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) .....	69
Tabel 31	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> Menggunakan EUCS .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Format Wawancara bersama Bapak Rudi Yasman ..... 89
Lampiran 2	Format Wawancara Awal Bersama Pengguna <i>iSumbar</i> <i>Mambaco</i> ..... 90
Lampiran 3	Hasil Wawancara Bersama Bapak Rudi Yasman ..... 91
Lampiran 4	Hasil Wawancara Awal Bersama Pengguna <i>iSumbar</i> <i>Mambaco</i> ..... 92
Lampiran 5	Kisi-kisi Kuesioner Penelitian ..... 97
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian..... 99
Lampiran 7	Bukti Validasi Keilmuan Kuesioner ..... 100
Lampiran 8	Bukti Validasi Bahasa Kuesioner ..... 102
Lampiran 9	Tabel Uji Coba Kuesioner Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> ..... 104
Lampiran 10	Distribusi Nilai rtabel ..... 105
Lampiran 11	Hasil Hitung Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi <i>iSumbar Mambaco</i> ..... 106
Lampiran 12	Penyebaran Kuesioner Melalui <i>WhatsApp</i> ..... 107
Lampiran 13	Diagram Hasil Penelitian ..... 108
Lampiran 14	Dokumentasi ..... 113

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern seperti sekarang ini, kebutuhan informasi meningkat dan penyebarannya pun semakin cepat. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan lokasi untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan mudah, cepat, dan tepat. Dalam hal ini, perpustakaan harus mampu menjawab semua tantangan tersebut sehingga perpustakaan bukan sekedar tempat untuk memajang koleksi buku, jurnal, dan lain sebagainya. Namun, perpustakaan menjelma sebagai tempat untuk mengakses informasi seiring dengan perkembangannya. Hal tersebut juga diperkuat oleh sebuah teori yang dikemukakan oleh Istiana, Faruq, dan Handayani (2018:209) yang menyatakan bahwa sebuah perpustakaan akan terus mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi.

Perkembangan perpustakaan berbasis teknologi tidak terlepas dari kebijakan pemerintah yang diatur dalam Pasal 22 ayat 3 UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, yang menyatakan bahwa perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota dengan pengembangan sistem perpustakaan berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi. Berdasarkan UU tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan berbasis teknologi sangat diperlukan di Perpustakaan, ditambah lagi pada saat sekarang ini setiap orang menginginkan informasi secara cepat dan tepat.

Selain memberikan informasi yang cepat dan mudah, sebuah perpustakaan diharapkan mampu mengoptimalkan fungsinya dengan berorientasi kepada kepuasan pemustaka. Pemustaka merupakan *stakeholder* yang dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Maka dari itu, tidak heran bahwa setiap perpustakaan berupaya untuk membangun berbagai macam fasilitas dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pemustaka salah satunya adalah penerapan layanan digital. Kehadiran layanan digital tentu dilatarbelakangi oleh tujuan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya secara cepat dan tepat. Hal tersebut dikemukakan oleh Lumamuly dan Yuniwati (2017:103) pemanfaatan koleksi digital merupakan suatu kegiatan untuk menggunakan koleksi berbasis elektronik dengan tujuan untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan sebuah lembaga penyedia informasi yang terletak di Kota Padang. Perpustakaan ini tidak hanya menyediakan informasi secara *offline* atau langsung ke pemustakanya. Namun, perpustakaan ini juga memberikan informasi secara *online* kepada pemustaka melalui layanan digital. Adapun layanan digital yang dimiliki oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat bernama *iSumbar Mambaco*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 28 Februari 2023 bersama Bapak Rudi Yasman selaku Sub Koordinator Otomasi Perpustakaan yang merupakan salah satu pengelola akun *iSumbar*

*Mambaco* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Beliau menyatakan bahwa awal mula diluncurkan aplikasi *iSumbar Mambaco* ini pada bulan Agustus 2020 bersamaan dengan pandemi *Covid-19* sehingga perpustakaan membuat aplikasi ini untuk memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi yang mereka inginkan. Aplikasi *iSumbar Mambaco* ini dibuat atas kerjasama yang dilakukan antara Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan Perusahaan Suramaya dan Gramedia Group.

Selain itu, tujuan adanya aplikasi *iSumbar Mambaco* ini adalah untuk meningkatkan literasi di era *Distruption* Teknologi dengan mengembangkan aplikasi perpustakaan berbasis sosial media untuk mendekati pemustaka *milenial*, meningkatkan budaya membaca dengan cara menyediakan bahan pustaka yang relevan dan berkualitas, dan mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi dengan melibatkan masyarakat. Ada berbagai macam fitur yang terdapat dalam aplikasi *iSumbar Mambaco* diantaranya, koleksi, *ePustaka*, *feeds*, rak buku, dan notifikasi. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, jumlah pengguna aplikasi *iSumbar Mambaco* sebesar 1.816 orang. Tidak hanya itu, jumlah koleksi dalam aplikasi *iSumbar Mambaco* ini sebanyak 1.475 judul.

Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan aplikasi *iSumbar Mambaco*, dengan cara mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi tersebut dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satification*). Ada berbagai macam model-model evaluasi sistem informasi seperti PIECES, TAM (*Technology Acceptance Model*), TTF (*Task*

*Technology Fit) Analysis*, HOT (*Human-Organization-Technology) Fit Model*, dan lain sebagainya. Namun, pada penelitian ini peneliti menggunakan model EUCS karena secara keseluruhan model ini memberikan pendekatan yang holistik dan berorientasi pada kepuasan pengguna untuk mengevaluasi sistem informasi. Kepuasan pengguna berkaitan dengan keberhasilan organisasi sehingga metode ini sangat tepat digunakan. Tidak hanya itu, dengan menggunakan model ini, organisasi atau perpustakaan dapat memperbaiki sistem informasi yang bermasalah sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

Model EUCS ini dikembangkan pada tahun 1988 oleh Doll & Torkzadeh, yang menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap penggunaan teknologi. Penilaian kepuasan pemustaka terhadap penggunaan teknologi dilihat dari lima dimensinya yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1-2 Maret 2023 terkait aplikasi *iSumbar Mambaco* ini bersama lima pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang menggunakan aplikasi *iSumbar Mambaco. Pertama*, dari segi isi (*content*), koleksi yang tersedia dalam aplikasi tersebut masih terbatas dan perlu ditambah lagi. *Kedua*, dari segi keakuratan (*accuracy*), berdasarkan hasilnya sebagian pemustaka menyatakan bahwa pencarian koleksinya tepat namun ada juga yang menyatakan bahwa ada beberapa yang kurang sesuai dengan hasil pencariannya seperti koleksi yang

dicari di aplikasi tersebut tidak ada sementara koleksi fisiknya ada di dalam perpustakaan, begitupun sebaliknya. *Ketiga*, dari segi bentuk (*format*), terdapat beberapa pemustaka menyatakan bahwa tampilan dalam aplikasi *iSumbar Mambaco* kurang menarik dan ada juga yang menyatakan bahwa tampilannya menarik. *Keempat*, kemudahan pengguna (*ease of use*), dalam dimensi ini terdapat sebagian pemustaka yang menyatakan bahwa mereka kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini dan ada juga pemustaka yang mudah dalam menggunakannya. *Kelima*, dari segi ketepatan waktu (*timeliness*), dalam dimensi ini kebanyakan pemustaka menyatakan bahwa dalam mengakses informasi di aplikasi *iSumbar Mambaco* dapat diakses dengan waktu yang cepat, akan tetapi sering terjadinya *error* pada saat membuka koleksi yang telah dipinjam melalui aplikasi tersebut. Selain itu, ulasan yang terdapat di *Playstore* terkait aplikasi tersebut juga menunjukkan bahwa adanya masalah yang harus diperbaiki.

Melihat hal tersebut, tentu layanan digital perlu dievaluasi untuk mengetahui kepuasan pemustaka dalam menggunakannya. Tujuan dilakukannya analisis ini agar layanan digital tersebut dapat terus digunakan dan memberikan manfaat kepada pemustaka. Penelitian ini berakar dari salah seorang mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Universitas Negeri Padang, yang bernama Dwi Zahrah Lubis tahun 2020, penelitiannya berjudul “Pemanfaatan Aplikasi *iSumbar Mambaco* Bagi Pemustaka Menggunakan Metode *Pieces* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan aplikasi

*iSumbar Mambaco* bagi pemustaka menggunakan metode *Pieces*. Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan aplikasi *iSumbar Mambaco* bagi pemustaka menggunakan metode *Pieces* ini dapat dikatakan baik dengan rata-rata 3,01.

Namun, meskipun pemanfaatan aplikasi tersebut dapat dikatakan baik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai aplikasi *iSumbar Mambaco* ini. Pemanfaatan yang baik belum tentu memberikan rasa “puas” terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, aplikasi *iSumbar Mambaco* ini muncul pada saat pandemi *Covid-19* yang mengharuskan semua orang tetap berada di dalam rumah. Akan tetapi, seiring dengan berjalannya waktu pandemi *Covid-19* mulai berkurang dan setiap orang sudah mulai melakukan aktivitas di luar rumah termasuk berkunjung ke Perpustakaan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat juga tetap menjalankan aplikasi *iSumbar Mambaco* dengan tujuan untuk memudahkan pengguna mengakses koleksi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai aplikasi *iSumbar Mambaco* dengan mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi tersebut. Maka dari itu, peneliti mengangkat topik penelitian berjudul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi *iSumbar Mambaco* Menggunakan *End User Computing Satifcation* (EUCS)”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) kurangnya ketersediaan koleksi yang terdapat dalam aplikasi *iSumbar Mambaco*; (2) tidak sinkronnya antara koleksi fisik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan koleksi digital yang terdapat di aplikasi *iSumbar Mambaco*; (3) tampilan aplikasi *iSumbar Mambaco* masih kurang menarik; (4) penggunaan aplikasi *iSumbar Mambaco* yang kurang efektif; (5) sering terjadinya *error* ketika membaca buku yang telah dipinjam.

## **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka permasalahan yang diangkat perlu dibatasi. Maka dari itu, peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* dengan menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS).

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari pembahasan mengenai pembatasan masalah yang telah dilakukan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS)?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari Perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS)

### **F. Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut: (1) Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu informasi dan perpustakaan sekaligus dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain jika ingin melakukan penelitian yang sama berkaitan dengan tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS) sehingga dengan begitu sangat membantu peneliti tersebut dalam proses penyelesaian penelitiannya; (2) Manfaat Praktis, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Instansi atau Perpustakaan dan pembaca. *Pertama*, bagi instansi atau perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi perpustakaan mengenai kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat untuk meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco*. *Kedua*, bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca terkait tingkat kepuasan pemustaka terhadap

aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS)

## **G. Definisi Operasional**

Penelitian ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Aplikasi *iSumbar Mambaco* menggunakan *End User Computing Satification* (EUCS). maka dari itu, untuk menghindari kekeliruan dari penafsiran pembaca, maka defenisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pemustaka adalah suatu kondisi disaat keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi ketika memanfaatkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

### **2. Aplikasi *iSumbar Mambaco***

Aplikasi *iSumbar Mambaco* merupakan layanan digital yang dimiliki oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *iSumbar Mambaco* menyediakan koleksi atau sumber informasi dalam bentuk digital dan memudahkan pemustaka dalam mengaksesnya dimana dan kapan saja.

### **3. *End User Computing Satification* (EUCS)**

*End User Computing Satification* (EUCS) merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yang memiliki lima dimensi yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan dalam

mengakses), *Timeliness* (ketepatan waktu). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi *iSumbar Mambaco* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.