

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Perpustakaan Digital I-Pusbuleleng Dengan Pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Ni Nyoman Sekarini Wulandari^{1*}, I Ketut Resika Arthana², Gede Arna Jude Saskara³

¹ Universitas Pendidikan Ganesha; email : sekarini.2@undiksha.ac.id

² Universitas Pendidikan Ganesha; email : resika@undiksha.ac.id

³ Universitas Pendidikan Ganesha; email : jude.saskara@undiksha.ac.id

* Penulis : Ni Nyoman Sekarini Wulandari

Abstract: Advances in information technology have driven the transformation of public services, including in the fields of literacy and libraries. The Buleleng Regency Archives and Library Office has developed the i-Pusbuleleng application as a digital service to facilitate access to information and the use of book collections online. This study aims to analyze user satisfaction levels with the i-Pusbuleleng digital library application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. The research method used is descriptive quantitative with a population of 601 active users of the application. The research sample consisted of 86 respondents. Descriptive analysis results show that, in general, users are satisfied with the i-Pusbuleleng application. The average (mean) score for each dimension is at a good level, with format (21.43) and ease of use (21.27) receiving the highest scores. The percentage data shows that the majority of respondents agreed on the aspects of accuracy (55.81%), format (56.98%), and timeliness (58.14%). However, the high number of respondents who chose neutral answers for all dimensions, especially content (51.16%) and ease of use (53.49%), indicates room for improvement in quality. Overall, this study concludes that the i-Pusbuleleng application has met most user expectations.

Keywords: Information technology; i-Pusbuleleng; user satisfaction; EUCS.

Abstrak: Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan publik, termasuk dalam bidang literasi dan perpustakaan. Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng mengembangkan aplikasi i-Pusbuleleng sebagai layanan digital untuk mempermudah akses informasi dan pemanfaatan koleksi buku secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi perpustakaan digital i-Pusbuleleng dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan populasi pengguna aktif aplikasi sebanyak 601 orang. Sampel penelitian sejumlah 86 responden. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum, pengguna merasa puas dengan aplikasi i-Pusbuleleng. Nilai rata-rata (mean) untuk setiap dimensi berada pada tingkat yang baik, dengan format (21,43) dan ease of use (21,27) mendapatkan nilai tertinggi. Data persentase menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju pada aspek accuracy (55,81%), format (56,98%), dan timeliness (58,14%). Namun, tingginya jumlah responden yang memilih jawaban netral pada semua dimensi, terutama content (51,16%) dan kemudahan penggunaan (53,49%), mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan kualitas. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna.

Kata kunci: Teknologi informasi; i-Pusbuleleng; kepuasan pengguna; EUCS.

1. Pendahuluan

Berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk layanan publik di Indonesia, telah dipengaruhi secara signifikan oleh kemajuan teknologi informasi (TI). Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Fridayanti et al. 2023). Teknologi memungkinkan pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan secara lebih cepat dan transparan (Cintiya et al. 2025). Ini tidak hanya mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi

Diterima: Oktober 20, 2025
Direvisi: Oktober 28, 2025
Diterima: Oktober 29, 2025
Diterbitkan: November 20, 2025
Versi sekarang: November 20, 2025



Hak cipta: © 2025 oleh penulis.
Diserahkan untuk kemungkinan
publikasi akses terbuka
berdasarkan syarat dan ketentuan
lisensi Creative Commons
Attribution (CC BY SA) (
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

dan layanan yang dibutuhkan, tetapi juga menciptakan saluran komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi layanan publik di tingkat daerah adalah penerapan perpustakaan digital. Digitalisasi perpustakaan tidak hanya memperluas akses terhadap informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan literasi masyarakat.

Sangat penting dalam era digital untuk melakukan evaluasi rutin terhadap layanan (Widyaningsih et al. 2025). Ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan digital memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah dapat menemukan kekuatan dan kelemahan layanan yang ada dan melakukan perbaikan yang diperlukan dengan memahami pengalaman pengguna. Evaluasi ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, pengukuran kepuasan pengguna secara sistematis menjadi elemen kunci dalam keberhasilan layanan digital.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Buleleng adalah salah satu perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan arsip dan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dinas ini berperan dalam merancang dan melaksanakan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, menyediakan fasilitas perpustakaan yang layak, serta memastikan pengelolaan arsip yang efektif bagi masyarakat Kabupaten Buleleng. Identifikasi awal menunjukkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng dalam implementasinya menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dari aspek isi atau content, aplikasi ini memiliki keterbatasan dalam ragam kategori konten buku yang tersedia, sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara luas. Dari segi akurasi, terdapat kekurangan pada pembaruan data koleksi buku yang tidak selalu dilakukan secara *real-time*, sebagai contoh, buku yang sudah dipinjam oleh pengguna lain masih terlihat tersedia di deskripsi stok buku pada aplikasi. Serta masalah teknis seperti ketidakselarasan menu ulasan buku yang mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Dalam aspek tampilan atau format, antarmuka aplikasi dirasakan kurang menarik dan kurang intuitif, yang ditambah dengan ketiadaan panduan penggunaan sehingga menyulitkan pengguna, terutama pengguna baru. Dari sisi kemudahan penggunaan atau *ease of use*, fitur login yang kadang tidak stabil menimbulkan ketidaknyamanan dan memunculkan kekhawatiran terkait aspek keamanan. Tidak adanya fitur bantuan atau kontak dukungan juga menghambat pengguna dalam menyelesaikan kendala yang mereka hadapi, ePustaka, eReader, feed sosial seperti pada aplikasi sejenis ipusnas dan iJakarta. Selain itu, pada aspek ketepatan waktu atau *timeliness*, terdapat keluhan terkait lambatnya respon sistem ketika aplikasi diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan, serta kurangnya kecepatan dalam menyediakan informasi terkini seperti pembaruan koleksi buku. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa ada sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan agar aplikasi i-Pusbuleleng dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan lebih baik.

Meskipun aplikasi i-Pusbuleleng baru diluncurkan, penting untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap kualitas layanan untuk memastikan bahwa sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kepuasan pengguna pada aplikasi i-Pusbuleleng. Pendekatan ini memberikan kerangka kerja untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, seperti kualitas *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* (Padalia dan Natsir, 2022).

Metode EUCS dipilih karena menawarkan evaluasi yang komprehensif terhadap kepuasan pengguna sistem berbasis teknologi (Pujana et al. 2023). Jika dibandingkan dengan metode seperti PIECES yang lebih berfokus pada analisis performa sistem dari segi efisiensi, integritas data, dan layanan, EUCS menempatkan pengalaman pengguna sebagai pusat analisisnya. Selain itu, metode KANO yang biasanya digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang memengaruhi kepuasan pengguna tidak menyediakan kerangka yang terstruktur untuk menilai dimensi-dimensi teknis seperti yang dilakukan EUCS. Sementara itu, metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menitikberatkan pada hubungan antara tingkat kinerja atribut dan tingkat kepentingannya bagi pengguna. Namun, IPA cenderung memberikan analisis yang lebih sederhana dan kurang mendalam dalam mengevaluasi dimensi teknis atau

pengalaman pengguna secara terperinci. Dengan mempertimbangkan karakteristik aplikasi i-Pusbuleleng sebagai *platform* teknologi yang dirancang untuk pengguna akhir, EUCS dinilai sebagai metode yang paling relevan dalam memberikan wawasan mendalam tentang aspek teknis dan pengalaman pengguna.

Metode EUCS telah diimplementasikan dari berbagai penelitian terdahulu yaitu, analisis *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi Opac perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel format yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan pengguna aplikasi Opac (Alfarasy et al., 2022). Penelitian relevan lainnya yaitu, analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi iPusnas menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 72,2% pengguna merasa puas dengan aplikasi iPusnas, menempatkannya dalam kategori puas (Kiasati & Zulaikha, 2023). (Suwanti et al., 2022) menggunakan metode EUCS untuk analisis kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan. Hasil penelitian ini adalah pengguna sangat puas, dengan persentase kepuasan untuk variabel isi 77%, akurasi 76%, bentuk 77%, kemudahan penggunaan 77%, dan presisi waktu 78%. Secara keseluruhan, sistem informasi perpustakaan IKIP Muhammadiyah Maumere dinilai berjalan baik dan memenuhi kebutuhan penggunanya.

Dengan menggunakan pendekatan EUCS, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng dan menentukan area perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat untuk pengembangan aplikasi serta peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kabupaten Buleleng dengan mempertimbangkan perspektif pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga akan berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif.

2. Tinjauan Literatur

2.1. Definisi Analisis

Analisis merupakan proses penting dalam kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memahami, menguraikan, dan menilai suatu permasalahan secara sistematis agar dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti. Menurut McLeod (2007), analisis adalah kegiatan menelaah sistem yang ada dengan tujuan merancang sistem baru atau memperbaiki sistem yang sudah berjalan agar lebih efektif dan efisien. Hidayat dan Canta (2022) juga menyatakan bahwa analisis adalah proses pengkajian serta penyerapan informasi untuk memperoleh kesimpulan yang logis dan rasional terhadap suatu permasalahan.

Pada penelitian sistem informasi, analisis digunakan untuk menilai sejauh mana suatu sistem atau aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna. Melalui proses analisis, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem, menemukan kekurangan yang perlu diperbaiki, serta menentukan strategi peningkatan kualitas layanan. Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada pengukuran kepuasan pengguna menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Melalui pendekatan ini, analisis dilakukan tidak hanya untuk menilai kinerja teknis aplikasi, tetapi juga untuk memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh dalam memanfaatkan layanan digital (Purwanto dan Hedin, 2020).

Penelitian ini memiliki kebaruan pada penerapan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam konteks lokal, yaitu aplikasi i-Pusbuleleng yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Berbeda dengan studi sebelumnya pada iPusnas dan INLISLite. Penelitian ini menyoroti faktor kontekstual seperti usia, intensitas penggunaan, dan tingkat literasi digital pengguna. Adaptasi ini memperluas pemahaman tentang penerapan EUCS pada layanan publik daerah dan membuka peluang perbandingan dengan model evaluasi lain seperti PIECES dan *System Usability Scale* (SUS).

2.2 Kepuasan Pengguna

Salah satu aspek kunci dalam layanan perpustakaan digital adalah kepuasan pengguna dalam sebuah aplikasi. Menurut Djaslim Saladin (2003), menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan kesan dan harapan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh individu setelah mengalami suatu tindakan atau menerima hasil yang sesuai dengan harapan (Yamin, 2011). Tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna adalah persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai reaksi emosional jangka pendek terhadap kinerja suatu layanan tertentu.

Pengguna menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan layanan, dan informasi ini digunakan untuk memperbaharui persepsi mereka mengenai kualitas layanan tersebut. Namun, sikap terhadap kualitas tidak hanya bergantung pada pengalaman langsung, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut atau iklan. Meskipun demikian, pengguna harus benar-benar menggunakan suatu layanan untuk mengetahui apakah mereka puas atau tidak dengan hasil yang diperoleh. Mengingat bahwa kepuasan adalah suatu keadaan emosional, reaksi pascapembelian dapat bervariasi, termasuk kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Untuk menilai efektivitas sistem informasi, salah satu ukuran yang dapat digunakan adalah kepuasan pengguna. Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi (Budiman et al., 2018).

2.3 Aplikasi i-Pusbuleleng

Aplikasi i-Pusbuleleng merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng sebagai upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan literasi berbasis teknologi. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mencari, membaca, dan meminjam koleksi buku secara daring melalui perangkat *mobile* berbasis Android. Tujuan utama pengembangan aplikasi ini adalah untuk mendukung transformasi layanan perpustakaan konvensional menjadi layanan digital yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja. i-Pusbuleleng menyediakan berbagai fitur seperti pencarian buku, katalog digital, berita kegiatan, serta profil pengguna. Sebagai layanan publik berbasis teknologi, efektivitas aplikasi ini sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi sistematis untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta memberikan pengalaman penggunaan yang optimal.

2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi atau aplikasi yang mereka gunakan. Model ini pertama kali dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh (1988), yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari kinerja teknisnya, tetapi juga dari seberapa puas pengguna akhir terhadap sistem tersebut. EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama (Indrawan et al. 2023), yaitu:

1. *Content* (Isi): kualitas, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disajikan oleh sistem.
2. *Accuracy* (Akurasi): tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang dihasilkan.
3. *Format* (Tampilan): sejauh mana penyajian informasi dalam sistem mudah dipahami dan menarik secara visual.
4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan): kemudahan pengguna dalam berinteraksi dan mengoperasikan sistem.
5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu): kecepatan sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan secara real time.

Kelima dimensi tersebut memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas suatu sistem informasi (Ariwanta et al. 2023).

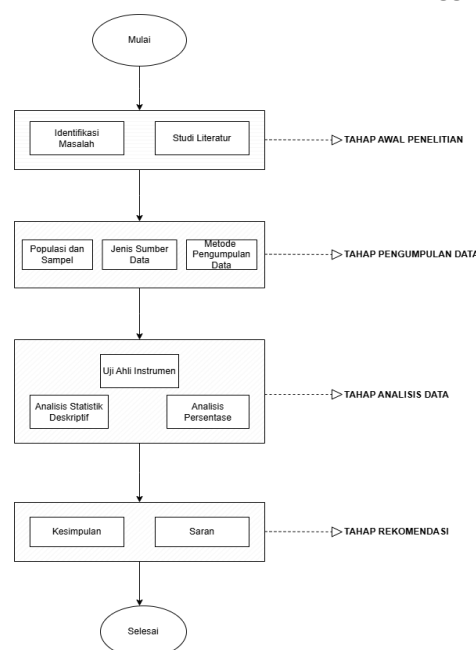
Pendekatan EUCS banyak digunakan dalam penelitian terkait evaluasi aplikasi digital, sistem informasi perpustakaan, e-learning, dan layanan publik berbasis teknologi karena mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara objektif dan terukur (Doll & Torkzadeh, 1988). Pada penelitian ini, model EUCS digunakan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng, guna mengetahui sejauh mana sistem tersebut memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan memberikan pengalaman penggunaan yang efisien. Hasil analisis dari masing-masing dimensi EUCS menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan aplikasi i-Pusbuleleng.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai dasar untuk menilai kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi publik. Penelitian oleh Kiasati dan Zulaikha (2023) menunjukkan bahwa pada aplikasi iPusnas, aspek format dan content memperoleh nilai tertinggi, menandakan pentingnya tampilan antarmuka dan kelengkapan informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, Alfarasy et al. (2022) yang meneliti sistem OPAC menemukan bahwa *ease of use* merupakan faktor dominan yang menentukan persepsi positif terhadap sistem perpustakaan digital.

Penelitian lain oleh Laksana et al. (2024) terhadap INLISLite menyoroiti bahwa dimensi *timeliness* masih menjadi tantangan utama akibat keterbatasan kecepatan server dan frekuensi pembaruan data. Hasil ini sejalan dengan temuan awal pada penelitian i-Pusbuleleng yang menunjukkan kecenderungan serupa pada aspek ketepatan waktu dan pembaruan informasi. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti bahwa performa teknis dan kualitas tampilan sistem merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital di berbagai konteks institusi.

3. Metode

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS): *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data dikumpulkan dalam bentuk angka melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif.



Gambar 1. Alur Penelitian

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi i-Pusbuleleng berdasarkan model

End User Computing Satisfaction (EUCS). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur variabel-variabel penelitian secara objektif menggunakan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Model EUCS digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Pramudibyo et al. 2024). Setiap dimensi tersebut mencerminkan faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna terhadap kualitas aplikasi i-Pusbuleleng. Hasil dari pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi, serta menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan digital berbasis teknologi di Kabupaten Buleleng.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi i-Pusbuleleng sebanyak 601 orang (Januari 2025). Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 10% ($e = 0,10$). Perhitungan Slovin menghasilkan $n = 601 / (1 + 601 \times 0,10^2) \approx 85,74$, dibulatkan menjadi 86 responden. Pilihan margin kesalahan 10% dipertimbangkan wajar mengingat tujuan penelitian ini adalah evaluasi awal kepuasan pengguna pada tahap implementasi awal aplikasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan menggunakan aplikasi i-Pusbuleleng dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Teknik ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menjangkau pengguna aktif aplikasi yang tersebar secara luas dan tidak memiliki daftar pengguna yang homogen.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi dari model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi i-Pusbuleleng. Setiap dimensi diukur menggunakan beberapa butir pernyataan dengan skala Likert lima poin, yang terdiri dari: 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, dan 5: Sangat Setuju. Instrumen penelitian ini telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini memastikan bahwa kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur yang akurat untuk memperoleh data mengenai kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) yang disebar secara online kepada pengguna aktif aplikasi i-Pusbuleleng. Kemudian pengumpulan data dengan teknik angket/kuesioner dalam penentuan respondenya terlebih dahulu ditentukan populasi responden (Laksana et al. 2024). Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan indikator dari model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), meliputi dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Data primer diperoleh langsung dari jawaban responden terhadap kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai literatur yang relevan, seperti jurnal, buku, dan laporan penelitian sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan periode penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah dan dianalisis dengan bantuan program SPSS versi 26. Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi antarbutir pernyataan dalam kuesioner. Instrumen dinyatakan reliabel

apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui gambaran umum tanggapan responden terhadap setiap dimensi dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri atas *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dan persentase dari setiap indikator untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi i-Pusbuleleng.

Hasil analisis ini digunakan untuk menjelaskan sejauh mana aplikasi i-Pusbuleleng memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Nilai rata-rata dari setiap dimensi dijadikan dasar untuk menafsirkan tingkat kepuasan pengguna serta menentukan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan kualitas layanan aplikasi. Dengan demikian, analisis data ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi i-Pusbuleleng dari sudut pandang kepuasan pengguna akhir.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 . Hasil Uji Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi i-Pusbuleleng yang terdaftar pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 86 orang, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 50 orang (58%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 36 orang (42%). Jika dilihat dari kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun, yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi i-Pusbuleleng didominasi oleh kalangan pelajar dan mahasiswa.

Dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar responden merupakan mahasiswa dan siswa SMA/ sederajat, yang menggambarkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng banyak dimanfaatkan oleh kalangan pendidikan menengah dan tinggi. Berdasarkan frekuensi penggunaan, sebagian besar responden mengakses aplikasi 1–3 kali dalam seminggu, sedangkan sebagian lainnya menggunakan aplikasi secara tidak rutin, tergantung pada kebutuhan pencarian referensi. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng telah menjangkau pengguna dari berbagai kalangan, terutama generasi muda yang aktif dalam kegiatan literasi digital. Kondisi ini juga memperlihatkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi cukup baik, namun masih berpotensi untuk ditingkatkan melalui optimalisasi fitur dan promosi layanan digital perpustakaan.

4.2 Uji Instrumen

4.2.1 Uji Gregory

Uji Gregory bertujuan untuk mengetahui tingkat kesepakatan antar validator terhadap butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian sebelum disebarkan kepada responden. Instrumen penelitian divalidasi oleh dua orang ahli, yaitu dosen bidang manajemen dan pakar sistem informasi. Setiap validator memberikan penilaian terhadap kesesuaian item pernyataan dengan indikator variabel berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Hasil uji Gregory menunjukkan nilai kesepakatan sebesar 1,00, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan layak digunakan tanpa perlu revisi. Dengan demikian, instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas isi dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Gregory

Ronde	Nilai Gregory	Kategori Validitas	Interpretasi
-------	---------------	--------------------	--------------

1	0.76	Validitas tinggi	Instrumen sebagian besar relevan, dilakukan revisi redaksional dan penyesuaian
2	1.00	Validitas tinggi sangat	Instrumen sepenuhnya relevan, layak digunakan tanpa revisi tambahan

Sumber: data diolah peneliti (2025)

4.2.2 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	Kode Pernyataan	r Hitung	Ket- erangan
<i>Content</i>	1	P1	0.513	Valid
	2	P2	0.420	Valid
	3	P3	0.732	Valid
	4	P4	0.570	Valid
	5	P5	0.563	Valid
	6	P6	0.572	Valid
<i>Accuracy</i>	7	P7	0.409	Valid
	8	P8	0.486	Valid
	9	P9	0.561	Valid
	10	P10	0.423	Valid
	11	P11	0.484	Valid
	12	P12	0.459	Valid
<i>Format</i>	13	P13	0.570	Valid
	14	P14	0.564	Valid
	15	P15	0.698	Valid
	16	P16	0.695	Valid
	17	P17	0.494	Valid
	18	P18	0.610	Valid
<i>Ease of Use</i>	19	P19	0.386	Valid
	20	P20	0.596	Valid
	21	P21	0.670	Valid
	22	P22	0.370	Valid
	23	P23	0.454	Valid
	24	P24	0.468	Valid
<i>Timeliness</i>	25	P25	0.413	Valid
	26	P26	0.448	Valid
	27	P27	0.432	Valid
	28	P28	0.714	Valid
Kepuasan Pengguna	29	P29	0.596	Valid

Variabel	No. Item	Kode Pernyataan	r Hitung	Keterangan
	30	P30	0.451	Valid
	31	P31	0.417	Valid
	32	P32	0.596	Valid

Sumber: data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2 pada hasil uji validitas dapat dilihat bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki nilai pearson correlation $> 0,361$ dan nilai signifikansi tidak lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel dinyatakan valid.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,702	<i>Reliable</i>
2	<i>Accuracy</i>	0,620	<i>Reliable</i>
3	<i>Format</i>	0,823	<i>Reliable</i>
4	<i>Ease of Use</i>	0,753	<i>Reliable</i>
5	<i>Timeliness</i>	0,758	<i>Reliable</i>
6	Kepuasan Penggunaan	0,687	<i>Reliable</i>

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.3 ditemukan bahwa semua nilai Alpha Cronbach pada variabel melebihi 0,60. Maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan untuk mengukur *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (ketepatan waktu), dan kepuasan pengguna reliabel.

4.3 Uji Statistik Deskriptif

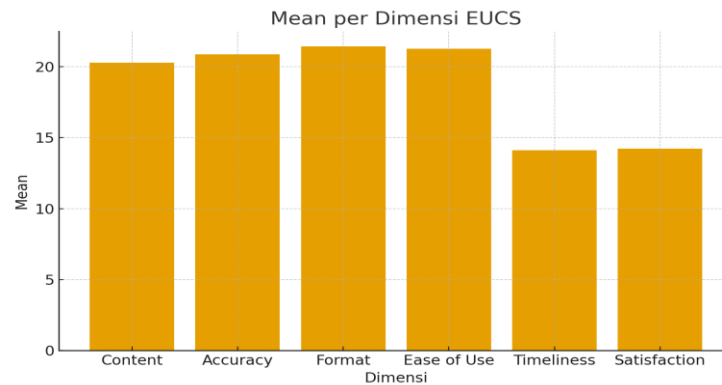
Tabel 4. Uji Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Std. Deviation	N
<i>Content</i>	20.29	1.111	86
<i>Accuracy</i>	20.86	1.105	86
<i>Format</i>	21.43	1.134	86
<i>Ease of Use</i>	21.27	1.140	86
<i>Timeliness</i>	14.10	1.111	86
<i>Satisfaction</i>	14.21	1.110	86

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan gambaran umum data dari seluruh variabel penelitian yang diukur pada 86 responden. Setiap variabel ditinjau berdasarkan nilai rata-rata (mean) dan simpangan baku (standar deviasi) untuk menggambarkan persepsi responden terhadap aplikasi i-Pusbuleleng.

Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aplikasi berada pada kategori tinggi. Variabel *content* memiliki rata-rata 20,29 dengan simpangan baku 1,111, yang menandakan bahwa isi aplikasi dinilai relevan dan informatif. Variabel *accuracy* memperoleh rata-rata 20,86 dengan simpangan baku 1,105, mencerminkan keakuratan informasi yang baik dan konsisten. Variabel *format* memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 21,43 dengan simpangan baku 1,134, menunjukkan bahwa tampilan aplikasi dianggap menarik dan mudah dipahami.

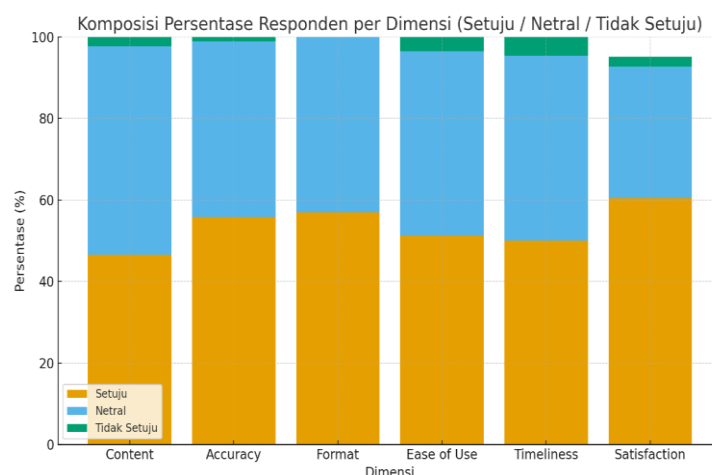


Gambar 2. Grafik Perbandingan Nilai Mean Setiap Variabel EUCS

Selanjutnya, variabel *ease of use* memiliki rata-rata 21,27 dengan simpangan baku 1,140, mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dirasakan secara merata oleh pengguna. Variabel *timeliness* memperoleh rata-rata 14,10 dengan simpangan baku 1,111, menandakan bahwa aspek ketepatan waktu dinilai cukup baik, meskipun terdapat sedikit variasi persepsi di antara responden. Terakhir, variabel *satisfaction* memiliki rata-rata 14,21 dengan simpangan baku 1,110, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi i-Pusbuleleng tergolong tinggi. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memperoleh penilaian positif dari pengguna, sehingga aplikasi i-Pusbuleleng dapat dikatakan telah memenuhi sebagian besar harapan penggunanya. Nilai rata-rata dan simpangan baku dari masing-masing variabel ini menjadi dasar untuk analisis regresi pada tahap selanjutnya.

4.4 Analisis Persentase

Pada bagian ini, peneliti menyajikan hasil analisis persentase berdasarkan tanggapan 86 responden terhadap variabel-variabel yang diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Setiap responden memberikan penilaian terhadap aspek *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan Kepuasan Pengguna.



Gambar 3. Grafik Persentase Responden per Variabel EUCS

4.4.1 Content (Isi)

Tabel 5. Analisis Persentase Variabel *Content*

Kategori	Jumlah Res.	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	2	2.33
Netral	44	51.16
Setuju	40	46.51
Sangat Setuju	0	0.00

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Sebagian besar responden, yaitu 46,51%, menyatakan setuju bahwa konten dalam aplikasi i-Pusbuleleng sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka, sementara 51,16% memilih netral. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang disediakan oleh aplikasi sudah cukup relevan, namun belum sepenuhnya memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara lanjutan, beberapa responden menyebutkan bahwa jenis koleksi buku masih terbatas pada kategori tertentu, seperti literatur pendidikan dan budaya, sementara topik populer seperti fiksi modern dan buku pengembangan diri belum banyak tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa variasi konten masih perlu diperluas agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusmayadi dan Rukmana (2022) serta Aggelidis dan Chatzoglou (2012) yang menunjukkan bahwa keberagaman konten merupakan salah satu faktor utama pembentuk kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital iPusnas. Oleh karena itu, pengelola aplikasi i-Pusbuleleng disarankan untuk menambah variasi koleksi digital agar daya tarik dan kepuasan pengguna dapat meningkat.



Gambar 4. Tampilan Buku di Aplikasi

4.4.2 Accuracy (Akurasi)

Tabel 6. Analisis Persentase Variabel *Accuracy*

Kategori	Jumlah Res.	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	0	0.00
Netral	37	43.02
Setuju	48	55.81
Sangat Setuju	1	1.16

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil menunjukkan bahwa 55,81% responden setuju informasi dalam aplikasi akurat, sedangkan 43,02% menyatakan netral. Persentase ini menggambarkan bahwa mayoritas

pengguna merasa data yang disajikan cukup dapat dipercaya, meskipun masih ada keraguan terhadap pembaruan data secara real-time. Berdasarkan wawancara tambahan, sebagian pengguna mengeluhkan bahwa status ketersediaan buku kadang tidak sesuai antara tampilan aplikasi dan kondisi sebenarnya, misalnya buku yang sudah dipinjam masih tercantum sebagai tersedia. Hal ini menandakan perlunya sistem sinkronisasi data yang lebih cepat. Hasil ini memperkuat penelitian Febrianti et al. (2023) yang menekankan pentingnya akurasi dan validitas data sebagai faktor penentu kepercayaan terhadap sistem informasi publik. Dengan demikian, peningkatan mekanisme pembaruan data otomatis menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

4.4.3 Format (Bentuk)

Tabel 7. Analisis Persentase Variabel *Format*

Kategori	Jumlah Res.	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	0	0.00
Netral	37	43.02
Setuju	49	56.98
Sangat Setuju	0	0.00

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Sebanyak 56,98% responden setuju bahwa format tampilan aplikasi nyaman dan mudah dipahami, sedangkan 43,02% memilih netral. Angka ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi dinilai cukup baik, namun belum menimbulkan kesan yang sangat menarik atau modern. Berdasarkan hasil wawancara lanjutan, beberapa pengguna menyebutkan bahwa desain antarmuka terlihat sederhana tetapi kurang interaktif dan belum menyesuaikan dengan preferensi visual pengguna muda. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Astuti & Wahyuni, 2021) yang menunjukkan bahwa tampilan antarmuka (*user interface*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan digital. Artinya, untuk meningkatkan daya tarik, pengelola perlu melakukan pembaruan desain visual agar lebih responsif, estetik, dan ramah pengguna.

4.4.4 Ease of Use (Kemudahan Pengguna)

Tabel 8. Analisis Persentase Variabel *Ease of Use*

Kategori	Jumlah Res.	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	3	3.49
Netral	39	45.35
Setuju	44	51.16
Sangat Setuju	0	0.00

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Sebanyak 51,16% responden menyatakan setuju bahwa aplikasi mudah digunakan, sedangkan 45,35% menyatakan netral, dan 3,49% tidak setuju. Persentase tinggi pada kategori netral menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa aplikasi belum sepenuhnya intuitif. Berdasarkan hasil wawancara singkat, beberapa responden menyampaikan bahwa proses login terkadang lambat dan panduan penggunaan belum tersedia secara jelas. Namun, mereka juga mengakui bahwa navigasi menu dan pencarian buku tergolong mudah. Hasil ini mendukung penelitian Putri dan Astawa (2021) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh langsung terhadap penerimaan sistem digital oleh masyarakat. Maka dari itu, penyedia layanan perlu memperkuat sisi *user experience* dengan menambahkan fitur bantuan

dan meningkatkan stabilitas sistem agar pengguna baru tidak mengalami kesulitan saat pertama kali mengakses aplikasi.

4.4.5 *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Tabel 9. Analisis Persentase Variabel *Timeliness*

Kategori	Jumlah Res.	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	4	4.65
Netral	39	45.35
Setuju	43	50.00
Sangat Setuju	0	0.00

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa 50% responden setuju dan 45,35% netral terhadap aspek ketepatan waktu, sementara 4,65% menyatakan tidak setuju. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna menilai waktu respons aplikasi sudah cukup baik, namun masih ada masalah terkait lambatnya proses pemuatan data atau loading. Dari wawancara lanjutan, responden menyebutkan bahwa performa aplikasi menurun ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan, terutama saat mencari koleksi populer. Temuan ini konsisten dengan penelitian Laksana et al. (2024) yang menemukan bahwa dimensi *timeliness* sering menjadi tantangan utama dalam aplikasi perpustakaan digital karena keterbatasan server dan frekuensi pembaruan data yang rendah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server dan optimalisasi algoritma pemrosesan data sangat dibutuhkan untuk mempercepat kinerja sistem.

4.4.6 Kepuasan Pengguna

Tabel 10. Analisis Persentase Variabel Kepuasan Pengguna

Kategori	Jumlah Res.	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	4	4.65
Netral	28	32.26
Setuju	52	60.47
Sangat Setuju	2	2.33

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Sebagian besar responden (60,47%) menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan kinerja aplikasi, 32,26% netral, dan hanya 4,65% yang tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa pengalaman menggunakan aplikasi i-Pusbuleleng sudah memenuhi harapan mereka, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan pada aspek kecepatan dan variasi konten. Berdasarkan wawancara tambahan, pengguna menilai aplikasi ini sudah membantu aktivitas membaca dan mencari referensi, tetapi mereka berharap ada fitur tambahan seperti rekomendasi buku dan notifikasi pembaruan koleksi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Pujana et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi pendidikan digital sangat dipengaruhi oleh relevansi konten, kemudahan akses, dan tampilan antarmuka yang menarik.

Secara keseluruhan, hasil analisis persentase menunjukkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng telah mencapai tingkat kepuasan pengguna yang baik dengan skor dominan pada dimensi *format* dan *ease of use*. Namun, aspek *timeliness* masih menjadi perhatian utama yang perlu ditingkatkan. Interpretasi dari hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan informasi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam mengakses dan merespons sistem secara *real-time*.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng. Model EUCS mencakup lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berdasarkan hasil analisis persentase terhadap 86 responden, diperoleh gambaran bahwa mayoritas pengguna menilai aplikasi ini telah memberikan pengalaman yang baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

Pada dimensi *content*, sebanyak 46,51% responden menyatakan setuju bahwa isi informasi dalam aplikasi sudah sesuai kebutuhan, sementara 51,16% memilih netral. Persentase netral yang tinggi menandakan bahwa meskipun pengguna merasa informasi yang tersedia cukup bermanfaat, mereka belum sepenuhnya puas dengan variasi dan kelengkapan koleksi digital yang disediakan. Berdasarkan hasil wawancara lanjutan, beberapa responden menginginkan penambahan jenis buku populer dan lokal agar aplikasi menjadi lebih menarik. Hal ini sejalan dengan pendapat Kusmayadi dan Rukmana (2022) serta Aggelidis dan Chatzoglou (2012) bahwa konten yang informatif dan mudah dipahami berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Dimensi *accuracy* memperoleh hasil 55,81% responden setuju dan 43,02% netral, menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang disajikan cukup akurat, meskipun sebagian masih meragukan kecepatan pembaruan data. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa status ketersediaan buku belum selalu diperbarui secara real-time, sehingga dapat menimbulkan kebingungan saat mencari koleksi. Temuan ini mendukung penelitian Febrianti (2022) yang menegaskan bahwa akurasi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Pada dimensi *format*, 56,98% responden setuju bahwa tampilan aplikasi sudah baik, namun 43,02% masih netral. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang digunakan telah memudahkan pengguna dalam menavigasi aplikasi, tetapi belum memberikan pengalaman visual yang optimal. Berdasarkan wawancara tambahan, pengguna menyarankan agar tampilan antarmuka dibuat lebih menarik dengan kombinasi warna yang lebih dinamis dan fitur visual interaktif. Pada dimensi *format* ini, pengguna memberikan respons positif dengan penilaian tertinggi terhadap tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Nilai tinggi pada dimensi format dapat disebabkan oleh desain antarmuka yang sederhana, tata letak menu yang terstruktur, serta tampilan warna yang tidak terlalu kontras sehingga nyaman di mata pengguna. Faktor teknis seperti penggunaan desain antarmuka bawaan dari pengembang aplikasi (PT Enam Kubuku Indonesia) yang telah dioptimalkan untuk perangkat Android juga berkontribusi pada kemudahan navigasi. Selain itu, sebagian besar responden berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital berbasis Android, sehingga persepsi mereka terhadap aspek tampilan relatif positif. Namun, sebagian responden bersikap netral, sehingga pengelola dapat meningkatkan aspek visual dan responsivitas tampilan agar lebih menarik (Astuti & Wahyuni, 2021).

Dimensi *ease of use* menunjukkan bahwa 51,16% responden setuju aplikasi mudah digunakan, sedangkan 45,35% netral. Hasil ini menandakan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan berarti dalam mengoperasikan aplikasi, meskipun ada sebagian kecil yang menyebutkan proses login terkadang lambat dan belum ada panduan penggunaan yang jelas. Temuan ini sejalan dengan Putri dan Astawa (2021) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penerimaan sistem informasi.

Dimensi *timeliness* menunjukkan nilai terendah, dengan 50% responden setuju dan 45,35% netral. Angka ini mengindikasikan bahwa performa waktu respon aplikasi belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan wawancara, pengguna menyampaikan bahwa aplikasi kadang mengalami keterlambatan dalam memuat halaman atau data buku, terutama ketika diakses bersamaan oleh banyak pengguna. Dimensi *timeliness* memperoleh skor yang paling rendah. Sebagian besar pengguna menilai waktu respon aplikasi sudah cukup cepat, meskipun masih ada kendala teknis seperti waktu loading dan proses login. Rendahnya skor dimensi *timeliness* kemungkinan dipengaruhi oleh faktor teknis seperti kecepatan server yang belum

stabil, kapasitas bandwidth yang terbatas, serta tingginya jumlah pengguna aktif pada waktu tertentu yang menyebabkan keterlambatan pemuatan halaman atau informasi. Selain itu, aplikasi i-Pusbuleleng yang baru dirilis pada Oktober 2024 masih berada dalam tahap pengembangan awal, sehingga pembaruan data koleksi buku belum dilakukan secara real-time. Faktor non-teknis seperti tingkat literasi digital pengguna juga turut memengaruhi persepsi terhadap kecepatan respon aplikasi, khususnya bagi pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital perpustakaan. Hal ini menandakan perlunya optimalisasi server agar performa aplikasi lebih stabil dan responsif.

Pada variabel kepuasan pengguna, sebanyak 60,47% responden menyatakan puas terhadap aplikasi i-Pusbuleleng. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna, terutama pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan. Namun, tingginya jumlah responden yang memilih kategori netral pada beberapa dimensi menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasa aplikasi memberikan pengalaman maksimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas masih diperlukan pada aspek pembaruan data, kecepatan sistem, dan diversifikasi konten digital.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi, menunjukkan bahwa aplikasi i-Pusbuleleng telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna. Namun, dimensi format dan *ease of use* menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna, sementara *timeliness* menjadi aspek yang paling lemah dan perlu ditingkatkan. Kombinasi antara konten yang akurat, tampilan yang mudah digunakan, dan sistem yang cukup responsif menjadi faktor utama terbentuknya kepuasan tersebut.

5. Perbandingan

Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi format memperoleh skor tertinggi dengan nilai rata-rata 86%, diikuti oleh *ease of use* sebesar 83%, sedangkan *timeliness* memperoleh skor terendah dengan rata-rata 72%. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Kiasati dan Zulaikha (2023) pada aplikasi iPusnas, yang juga menempatkan format dan content sebagai faktor utama penentu kepuasan pengguna. Namun, perbedaan utama muncul pada dimensi *timeliness*, di mana aplikasi i-Pusbuleleng menunjukkan nilai yang lebih rendah dibandingkan studi terdahulu. Hal ini diduga dipengaruhi oleh faktor teknis seperti kecepatan server dan frekuensi pembaruan data yang belum optimal. Secara umum, hasil penelitian ini mengonfirmasi relevansi model EUCS dalam konteks aplikasi perpustakaan digital daerah, dengan pola kecenderungan yang konsisten terhadap hubungan positif antara kualitas antarmuka dan kepuasan pengguna. Pendekatan ini menawarkan kerangka evaluatif yang dapat diterapkan oleh instansi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan performa layanan digital melalui peningkatan aspek kecepatan akses, keandalan data, dan desain antarmuka yang lebih intuitif.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi i-Pusbuleleng termasuk dalam kategori tinggi berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil pengukuran menunjukkan bahwa dimensi *format* memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 86%, diikuti oleh *ease of use* sebesar 83%, *accuracy* sebesar 80%, *content* sebesar 78%, dan *timeliness* dengan nilai terendah yaitu 72%. Analisis ini menegaskan bahwa aspek tampilan antarmuka dan kemudahan penggunaan menjadi faktor dominan yang mendukung pengalaman pengguna, sementara kecepatan pembaruan informasi masih perlu ditingkatkan. Pola hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu pada aplikasi iPusnas dan INLISLite, namun menunjukkan perbedaan signifikan pada dimensi *timeliness* akibat faktor teknis seperti stabilitas server dan keterlambatan pembaruan data.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengonfirmasi relevansi model EUCS dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi perpustakaan digital daerah. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dan pengembang aplikasi untuk mengoptimalkan performa sistem, khususnya dalam aspek *timeliness*, agar layanan informasi publik dapat disajikan secara lebih cepat, *real-time*, dan *user-friendly*.

Kontribusi Penulis: Kontribusi penulis dalam penelitian ini mencakup perancangan desain penelitian berbasis model EUCS, penyusunan instrumen survei, pengumpulan dan analisis data kepuasan pengguna, serta interpretasi hasil tiap dimensi untuk menentukan prioritas pengembangan aplikasi i-Pusbuleleng. Penulis juga melakukan komparasi dengan penelitian terdahulu sebagai dasar validasi hasil dan perumusan rekomendasi pengembangan sistem.

Pendanaan: Penelitian ini dilakukan tanpa dukungan dana eksternal. Seluruh pembiayaan yang meliputi proses survei, pengolahan data, serta penyusunan laporan penelitian ditanggung secara mandiri oleh penulis. Tidak terdapat hubungan pendanaan dengan lembaga atau pihak lain yang dapat memengaruhi objektivitas hasil penelitian ini.

Pernyataan Ketersediaan Data: Seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk hasil kuesioner dan data olahan statistik, tersedia dari penulis atas permintaan yang wajar. Data disimpan secara terorganisir dan dapat diakses untuk tujuan verifikasi atau penelitian lanjutan yang relevan dengan topik kepuasan pengguna aplikasi digital.

Ucapan Terima Kasih: Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Buleleng atas izin serta dukungan dalam pelaksanaan pengumpulan data, dan kepada para responden pengguna aplikasi i-Pusbuleleng yang telah berpartisipasi aktif dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan rekan sejawat yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan naskah artikel ini.

Konflik Kepentingan: Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan apa pun yang dapat memengaruhi validitas atau objektivitas hasil penelitian ini. Penulis tidak memiliki hubungan keuangan, profesional, maupun pribadi dengan pihak mana pun yang dapat dianggap sebagai konflik kepentingan dalam pelaksanaan dan pelaporan penelitian.

Referensi

- [1] N. P. E. Fridayanti, G. R. Dantes, and G. A. J. Saskara, "Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Infoemasi*, vol. 10, no. 1, pp. 28–48, 2024.
- [2] D. A. D. Cintiya, G. A. J. Saskara, and I. G. L. A. R. Putra, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Dengan Pendekatan EUCS dan PIECES Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja," *JIP (Jurnal Informatika Polinema)*, vol. 11, no. 4, pp. 477–485, Aug. 2025, ISSN: 2614-6371, E-ISSN: 2407-070X.
- [3] A. A. C. Widyarningsih, N. M. R. A. Permatasari, M. A. Nursuhaida, I. M. A. O. Gunawan, and G. Indrawan, "Analisis Kualitas dan Kepuasan Sistem Informasi Kemajuan Akademik (SISKA-NG) Mobile Berdasarkan Standar ISO 25010 dan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 22, no. 1, Jan. 2025.
- [4] A. Padalia and T. Natsir, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities," *International Journal of Environmental Engineering and Education (IJEEDU)*, vol. 4, no. 3, pp. 100–107, Dec. 2022, doi: 10.55151/ijeedu.v4i3.72
- [5] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di SMP Negeri 1 Sukasada," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023.
- [6] F. Alfarasy, N. Vitriyadi, N. Jalinus, Ambiyar, R. Abdullah, and Fadhillah, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada Aplikasi OPAC Perpustakaan Universitas Lancang Kuning," *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 4, pp. 37–47, 2022, doi: 10.31849/zn.v4i.12486.
- [7] A. I. Kiasati and S. R. Zulaikha, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aplikasi iPusnas Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 175–188, 2023, doi: 10.14710/anuva.7.2.175-188.
- [8] S. Suwanti, A. Yudhana, and H. Herman, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Teknologi dan Informasi*, vol. 12, no. 2, pp. 149–161, 2022, doi: 10.34010/jati.v12i2.7581.
- [9] R. McLeod, G. Schell, and M. Yunanto, *Management Information Systems*, 10th ed., 2007.
- [10] T. Hidayat and D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM," *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 472, Apr. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4088.

- [11] P. Purwanto and D. Hedin P. B., "Measurement of user satisfaction for web-base academic information system using end-user computing satisfaction method," IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, vol. 909, no. 1, p. 012044, 2020, doi:10.1088/1757-899X/909/1/012044
- [12] D. Djaslim and D. Saladin, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya, 2010.
- [13] M. Yamin, *Metodologi Penelitian: Panduan Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.
- [14] B. Budiman, S. F. Rodiyansyah, and D. Abdurrahman, "Pengukuran Kepuasan Pengguna dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu (SILADDU) Kabupaten Majalengka," J-Ensitem, vol. 5, no. 1, pp. 272–281, 2018, doi: 10.31949/j-ensitem.v5i01.1216.
- [15] W. J. Doll, "End User Computing Satisfaction: User's Perspective," MIS Quarterly, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [16] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," MIS Quarterly, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [17] G. Indrawan, I. W. D. P. Artawan, I. N. Saputra, I. K. D. Supanji, and I. M. A. O. Gunawan, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Undiksha Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," CESS (Journal of Computing Engineering, System and Science), vol. 8, no. 2, pp. 529–541, Jul. 2023, doi: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess>
- [18] I. P. Y. A. Ariwanta, I. G. T. E. Saputra, N. P. E. Apriyanti, I. M. A. O. Gunawan, and G. Indrawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan," Journal of Computer System and Informatics (JoSYC), vol. 4, no. 4, pp. 942–951, Aug. 2023, doi: 10.47065/josyc.v4i4.3752
- [19] I. M. K. Laksana, I. M. A. Pradnyana, and I. G. L. A. R. Putra, "Analysis of User Satisfaction Level in INLISLite Library System Using End User Computing Satisfaction (EUCS)," Jurnal Teknik Informatika (JUTIF), vol. 5, no. 4, pp. 1063–1072, Aug. 2024, doi: 10.52436/1.jutif.2024.5.4.1063
- [20] N. R. Pramudibyo, M. R. Muttaqin, and M. A. Sunandar, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," JITET: Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, vol. 12, no. 2, pp. 1099–1107, Apr. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.
- [21] S. Rahayu, *Pengantar Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- [22] A. Kusmayadi and D. Rukmana, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Konten terhadap Kepuasan Pengguna E-Library," Jurnal Manajemen Teknologi, vol. 21, no. 3, pp. 112–121, 2022.
- [23] V. P. Aggelidis and P. D. Chatzoglou, "Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)," Journal of Biomedical Informatics, vol. 45, pp. 566–579, 2012, doi:10.1016/j.jbi.2012.02.009
- [24] F. Febrianti, T. K. Ahsyar, E. Saputra, M. Rahmawita, Munzir, and Zarnelly, "Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS," Repository Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang, vol. 10, no. 1, pp. 656–669, 2023.
- [25] D. Astuti and D. Wahyuni, "Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik," Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, vol. 10, no. 2, pp. 45–52, 2021.
- [26] I. A. Putri and I. M. Astawa, "Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Publik Digital," Jurnal Sistem Informasi Publik, vol. 6, no. 1, pp. 23–33, 2021.